

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**

(Studi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**NOFA IRMA KUMALA**

**NIM 145030107111015**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
PRODI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2018**

## MOTTO

Kesempatan dan peluang tidak tercipta begitu saja. Kamu yang menciptakannya -Chris Grosser-

Mimpi tidak terwujud nyata melalui ilmu sihir.  
Dibutuhkan keringat, tekad, dan kerja keras -Colin Powell-



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP  
Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Dinas  
Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)

Disusun Oleh : Nofa Irma Kumala

NIM : 145030107111015

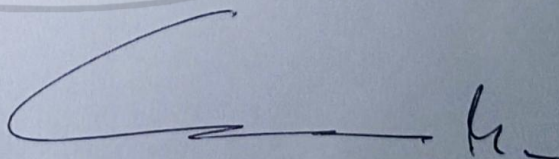
Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 5 Juni 2018

**Komisi Pembimbing**



**Dr. Hermawan S.IP, M.Si**  
**NIP. 19720405 200312 1 001**



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 10 Juli 2018

Waktu : 08.00 – 09.00 WIB

Skripsi Atas Nama : Nofa Irma Kumala

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Blitar)

**Dan dinyatakan LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

**Dr. Hermawan S.IP., M.Si**  
**NIP. 19720405 200312 1 001**

Anggota

Anggota

**Drs. Minto Hadi, M.Si**  
**NIP. 19540127 198103 1 003**

**Dr. Siti Rochmah, M.Si**  
**NIP.19570313 198601 2 001**



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang sekarang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).



Malang, 29 Juni 2018



Nofa Irma Kumala

145030107111015

## RINGKASAN

Nofa Irma Kumala, 2018. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dr. Hermawan, S.IP, M.Si. 161 halaman + xvi

---

Kualitas pelayanan ini menekankan orientasi pada pemenuhan akan kebutuhan masyarakat maka kepuasan masyarakat merupakan factor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan sehingga memiliki nilai yang lebih dan berkaitan erat dengan bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati.. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan menjadi fokus utama dalam upaya untuk pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan prosedur pengumpulan data survey. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Metode penemuan jumlah populasi yaitu menggunakan rumus pengambilan sampel apabila populasi tidak diketahui sehingga didapatkan 96 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui kuesioner. Uji yang digunakan ada uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji heterodeksitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji regresi linier berganda meliputi, persamaan regresi, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji parsial (t), uji simultan/serampak (F). Hipotesis yang diajukan adalah adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel diantaranya bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas/ keandalan ( $X_2$ ), responsivitas/daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Dari uji diperoleh hasil adjusted  $R^2$  sebesar 0,672 yang artinya 67,2% bahwa variabel Kepuasan Masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ). Sedangkan sisanya 32,8% variabel Kepuasan Masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan (Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ), Kepuasan Masyarakat.



## SUMMARY

Nofa Irma Kumala, 2018. ***Analysis of Effect Quality E-ID Card Making Service to Satisfaction of Society (Studies of Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)***. Undergraduate Thesis. Science Departement of Public Administration, Faculty of Administration Science, Brawijaya University. Advisor Lecture: Dr. Hermawan, S.IP, M.Si. 161 pages + xvi.

---

*The quality of this service emphasizes the orientation on the fulfillment of the needs of the community then the public satisfaction is the main factor that must be considered by the service provider which created a dynamic relationship between users and providers of good services, human, process and others so have more value and closely related to tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. In this research, the quality of service becomes the main focus in the effort to influence to the satisfaction of society.*

*This research uses quantitative approach with survey data collection procedure. The location of the research was conducted at the Dinas kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar. The measurement scale used in this research is Likert scale. The method of population discovery is using the sampling formula if the population is not known to get 96 respondents. The data used in this study is the primary data through questionnaires. The test used is validity test, reliability test, classical assumption test include normality test, heterodexity test, multicollinearity test, autocorrelation test, multiple linear regression test include, regression equation, coefficient of determination (R<sup>2</sup>), partial test (t), simultaneous test (F). The hypothesis proposed is the influence of quality of service to the satisfaction of society.*

*Based on the results of research and discussion of existing data, the test simultaneously concludes that of the five variables such as tangible (X1), reliability(X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5) significantly influencing community satisfaction. From the test, the result of adjusted R is 0,672 which means 67,2% that Satisfaction variable of society will be influenced by independent variable, that is Physical Evidence (X1), Reliability (X2), Power Response (X3), Warranty (X4), Empathy (X5) ). While the remaining 32.8% variable Satisfaction Society will be influenced by other variables that are not discussed in this study.*

**Keywords:** *Quality of service[(tangible (X1), reliability(X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5)], public satisfaction.*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmannirrahim, segala puji hanya bagi Allah SWT atas semua limpahan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini.*

*Saya persembahkan skripsi ini untuk Almamater Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan orangtuaku tersayang yang telah memberikan dukungan moril serta materiil, dan tak henti-hentinya memberikan doa, semangat yang tak terhingga hingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan*

*Dan tak lupa juga kupersembahkan karyaku ini kepada saudara-saudara ku dan para sahabat-sahabatku*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Dr. Hermawan, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing, selalu memberikan masukan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
6. Keluarga Besar Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
7. Orang Tua penulis, Bapak Sukisno, Bapak Sunardi, Ibu Faridatul Chasanah, Ibu Indun Idawaroh yang setia dan tidak henti-hentinya memberikan doa, dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Saudara penulis, kakakku tersayang mas Guntur dan adikku tersayang Nida yang juga setia, dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa, semangat, motivasi bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini
9. Sahabat-sahabatku SAILORMOON yaitu Cucut, Nailly, Tety, Aurora, Winda, Novi, Kirana, Ervita, Irfan, Rum, dan Iyos serta teman-teman Administrasi Publik 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Kemudian juga untuk teman hidup di Malang (my room mate) yaitu Fitra dan Della. Terimakasih telah memberikan semangat, doa serta, motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini



Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juni 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Kontribusi Penelitian.....	15
E. Sistematika Pembahasan.....	16
 <b>BAB II KERANGKA TEORI</b>	
A. Pengertian Adminsitrasi Publik .....	18
B. Pelayanan Publik .....	22
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	24
3. Pelayanan Administrasi dalam Pelayanan Publik.....	25
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	27
5. Pola Pelayanan Publik.....	30
6. Standar Pelayanan Publik .....	31
7. Kualitas Pelayanan Publik .....	32
C. Konsep <i>E-Government</i> .....	35
1. Definisi <i>E-Government</i> .....	35
2. Manfaat dan Fungsi <i>E-Government</i> .....	36
3. Jenis-jenis Pelayanan pada <i>E-Government</i> .....	38
D. Kepuasan Masyarakat .....	40
1. Teori Kepuasan Masyarakat.....	40
2. Survei Kepuasan Masyarakat.....	43
E. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.....	45
F. Penelitian Sebelumnya.....	46



G. Hipotesis .....	48
1. Penetapan Hipotesis Nol ( $H_0$ ) dan Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ).....	48
2. Model Hipotesis .....	50

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Konsep, Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	52
1. Konsep.....	52
2. Variabel Penelitian .....	59
3. Definisi Operasional .....	60
D. Populasi dan Sampel .....	61
E. Pengukuran .....	63
F. Pengumpulan Data .....	64
1. Jenis Data.....	64
2. Metode Pengumpulan Data .....	65
3. Instrumen Penelitian .....	66
G. Analisis Data .....	71
1. Analisis Deskriptif.....	71
2. Analisis Korelasi .....	71
3. Regresi Linier Berganda .....	72
4. Koefisien Determinasi (Nilai $R^2$ ) .....	73
5. Uji t-Statistik .....	74
6. Uji F (Simultan).....	75

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	76
1. Letak Geografis Kabupaten Blitar .....	76
2. Kondisi Iklim dan Topografi .....	79
3. Administrasi Pemerintahan .....	80
4. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar .....	84
B. Penyajian Data .....	88
1. Karakteristik Responden .....	88
2. Frekuensi Jawaban Responden .....	89
3. Hasil Instrumen Penelitian .....	101
4. Asumsi-asumsi Klasik Regresi .....	104
5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	110
6. Pengujian Hipotesis .....	113
C. Pembahasan .....	117
1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik .....	117
2. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	121

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	127
B. Saran .....	128

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>130</b>
-----------------------------	------------





## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Jumlah penduduk, wajib KTP, Perekaman, BelumPerekaman, Cetak KTP EL Pusat, Cetak KTP EL Dinas di Dispendukcapil Kab.Blitar Bulan April Th.2018 .....	13
2. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	46
3. Tabel 3.1 Variabel, Indikator, dan Item .....	60
4. Tabel 4.1 Tabel Jumlah Penduduk Kab. Blitar Tahun 2018 .....	83
5. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	88
6. Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	89
7. Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) .....	90
8. Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Reliabilitas ( $X_2$ ) .....	91
9. Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) .....	93
10. Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan( $X_4$ ) .....	95
11. Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Empati ( $X_5$ ) .....	96
12. Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) .....	98
13. Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel .....	102
14. Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel .....	103
15. Tabel 4.12 hasil Uji Normalitas .....	104
16. Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi .....	107
17. Tabel 4.14 Hasil uji Multikolinieritas .....	108
18. Tabel 4.15 Persamaan Regresi .....	111
19. Tabel 4.16 Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	112
20. Tabel 4.17 Uji F/ Serempak .....	114
21. Tabel 4.18 Hasil Uji t/Parsial .....	115

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Antesedan dan Kondekuendi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator .....	45
Gambar 2.2 Model Hipotesis .....	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kab.Blitar.....	87
Gambar 4.2 Durbin Watson .....	106
Gambar 4.3 Uji Hiteroskeditas.....	110



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.1 Kuesioner.....	135
Lampiran.2 Frekuensi Jawaban Responden.....	141
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	149
Lampiran 4. Asumsi Klasik .....	155
Lampiran 5. Regresi Linier Berganda.....	157
Lampiran.6 Surat Permohonan Ijin Survey .....	160
Lampiran.7 Surat Izin Penelitian dari Bakesbangpol.....	161



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sistem administrasi Negara adalah keseluruhan penyelenggaraan kekuasaan pemerintah yang mana memanfaatkan dan mendayagunakan segala kemampuan aparatur Negara dan segenap dana dan daya demi tercapainya tujuan nasional dan terlaksananya tugas NKRI yang telah ditetapkan dalam UUD 1945. Administrasi dapat diartikan keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkannya sebelumnya menurut Siagian, dalam Syafie (2006:13-15). Sistem administrasi dengan pelayanan publik sangat memiliki hubungan yang erat karena penyelenggaraan kekuasaan pemerintah dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala kemampuan aparatur serta segenap dana dan daya demi tercapainya tujuan bersama dan terlaksananya tugas suatu Negara. Jadi pelayanan public adalah salah satu sistem adminitrasi Negara, dan pelayanan publik sangat erat berkaitan yang mana administrasi memiliki arti melayani maka sistem administrasi Negara berarti pelayanan.

Kehidupan masyarakat tidak bisa lepas dari pelayanan publik karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan publik bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hakikatnya keberadaan aparat pemerintah terhadap segenap warga Negara dalam fungsinya yaitu untuk melaksanakan segala kegiatan pemerintah yang hasilnya



nanti akan memberikan pelayanan kepada warga Negara atau masyarakat, karena pelayanan terhadap masyarakat merupakan menjadi tanggung jawab pemerintah.

Maka dari itu berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian menurut Kloter, dalam Sinambela (2008:4) menjelaskan pelayanan publik adalah :

“Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Disisi lain pelayanan dimaknai sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan kata publik berasal dari bahasa inggris *public* yang artinya umum, masyarakat, Negara.”

Dari penjelasan pendapat dan definisi mengenai pelayanan publik diatas, dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan

peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik, 2007:4-5) dalam Hardiyansyah. Singkatnya bahwa pelayanan publik itu merupakan suatu kegiatan yang dimana tugasnya adalah, meningkatkan, melayani atau memberikan kepuasan atau memenuhi kebutuhan.

Terkait hal tersebut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat kegiatan pelaksanaan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan unit pelayanan kepada masyarakat yang menghasilkan bentuk dokumen resmi.
- b. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan instansi penyedia layanan kepada masyarakat berupa kegiatan penyedia dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung dalam satu system. Menghasilkan produk akhir berwujud benda yang terlihat secara fisik pada kegiatan secara menyeluruh.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit penyedia sarana dan prasarana dan fasilitas lain yang dapat menunjang. Secara menyeluruh pelayanan tersebut telah menghasilkan produk berupa jasa yang dapat memberikan manfaat bagi pengguna layanan tersebut secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Contoh pada pelayanan administratif yaitu seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, akte pernikahan, akte kematian, BPKB (Buku Pemilik Kendaraan

Bermotor), SIM (Surat Ijin Mengemudi), STNK (Surat Tanda Kendaraan Bermotor), Ijin Mendirikan Pembangunan (IMB), Paspor. Selanjutnya pelayanan barang yaitu contohnya seperti pelayanan listrik, dan pelayanan air, dan sebagainya. Kemudian pelayanan jasa contohnya yaitu pelayanan pos, pelayanan pengiriman barang, pelayanan angkutan darat laut udara, pelayanan kesehatan, dan lain sebagainya.

Menurut Subihandoko, dalam mengukur tingkat kemajuan suatu Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur, atau indikatornya. Maka dari itu, apabila sebuah Negara berada dalam posisi berkembang menuju pada kemajuan atau menjadi Negara maju, hal penting yang harus diperhatikan dan dilakukan yaitu memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik. Indonesia merupakan sebagai salah satu Negara sedang berkembang bergerak menuju menjadi Negara maju maka memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang harus perlu ditingkatkan. Pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya sebagai penerima layanan baik dengan baik dan penuh kesadaran.

Melihat hal tersebut Pemerintah perlu mencari cara atau kebijakan terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena memberikan pelayanan merupakan kewajiban aparat pemerintah. Aparat pemerintah berkewajiban memenuhi sesuai dengan apa yang selayaknya masyarakat terima, jika tidak dampaknya akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada

pemerintah. Hal ini sejalan dengan apa yang telah diungkapkan oleh Sirajuddin (2011:219) yaitu:

Harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas terus mengemuka dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa Warga Negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Baik buruknya roda pemerintahan di pengaruhi bagaimana kinerja aparat pemerintah, karena aparat yang membantu jalannya roda pemerintahan dan kehidupan masyarakat pada masa saat ini telah menuntut aparat pemerintah untuk bekerja secara professional dan mampu dalam memberikan layanan publik yang diinginkan. Keberadaan organisasi merupakan sebagai wadah dalam memberikan layanan publik yang mana dituntut untuk lebih mampu dalam mempertahankan eksistensinya ditengah semakin banyaknya tantangan-tantangan yang muncul. Organisasi layanan yang berbentuk dalam rangka memenuhi kebutuhan para *user* ini harus mampu mengantisipasi gejala-gejala munculnya tantangan tersebut. Pelayanan yang diinginkan tersebut adalah pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang berkualitas, yakni lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu dan responsif.

Selain itu, perkembangan jaman yang semakin maju, juga mendesak aparat untuk mampu menyesuaikan diri dengan kondisi tersebut. Berkembangnya kondisi lingkungan tersebut, membawa tantangan besar bagi aparat dalam suatu organisasi layanan yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara



kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses produk dan pelayanan yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam megimbangi harapan masyarakat atau konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur menurut pendapat Fitzsimmons dalam Sinambela (2011;7) terdapat 5 indikator yaitu diantaranya ada reliabilitas, ketampakan fisik, responsivitas, kepastian, dan empati. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik maka kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat kan semakin tinggi.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan itu merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja berada diatas atau melebihi harapan maka pelanggan akan amat memuaskan . Terdapat dua perspektif dalam menentukan kualitas pelayanan menurut Caro & Garcia: 2006 yaitu :

*“There are two perspectives in defining service quality. The first perspective stated that service quality is the comparison between customer expectation and customer perception towards expection and customer perception towards experienced service. The second*

*perspective argued that service quality is only measured by what customer perceived.*

Jadi maksudnya ada dua perpektif dalam menentukan kualitas layanan yaitu perspektif pertama menyatakan bahwa kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap layanan berpengalaman kemudian perspektif kedua berpendapat bahwa kualitas pelayanan hanya diukur dari apa yang dirasakan pelanggan. Untuk mengukur Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode survey. Berdasarkan KepMenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun 9 unsur SKM kepuasan yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini disebabkan karena sikap para aparatur dalam melakukan pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, jadi hanya sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Permasalahan berikutnya dalam pelayanan pemerintah yang begitu sangat dirasakan masyarakat saat ini antara lain masih diskriminatif, pelayanan sering terkait dengan uang dan kepentingan diri sendiri, pelayanan terkait dengan uang, jabatan dan keluarga termasuk lemahnya proses pelayanan publik. Layanan publik sering tidak memiliki mekanisme yang jelas terkadang rumit. Terdapat orang yang melewati

prosedur dan antrian panjang namun ada juga yang orang yang hanya melakukan kontak telepon (Prasetyo, 2015:105).

Melihat kondisi tersebut mengharuskan para aparatur sebagai pelayan publik harus lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik. Jika kondisi pemerintah di dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik masih saja dijumpai kekurangan serta ditinjau dari segi kualitas masih jauh dari apa yang diharapkan masyarakat dan tidak direspon baik oleh pemerintah maka menimbulkan citra masyarakat yang kurang baik terhadap pemerintah. Jika dilihat dalam UUD 1945 alenia keempat yang meliputi 4 aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Jadi pelayanan itu merupakan tugas utama para aparatur pemerintah yang hakiki dan sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.

Upaya penyelenggaraan dan pelayanan publik yang baik untuk menuju *Good Governance* yang mengarah pada akuntabilitas dan partisipasi yang meluas. *Good Governance* dipandang sebagai pola pikir atau paradigma baru dan menjadi suatu ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat salah satunya yaitu pelayanan administratif dalam bidang kependudukan.

Menurut UU Nomor 24 Tahun 2013, yang merupakan perubahan atau jo atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,

pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Selanjutnya menjelaskan bahwa Kartu Tanda Kependudukan Elektronik disingkat E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi Cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Penduduk merupakan warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia dan memiliki ijin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau sudah pernah kawin diwajibkan harus memiliki E-KTP yang berlaku secara Nasional sebagai SIN ( *Single Identity Number*) yang berbasis data integrative ( UU Nomor 24 Tahun 2013).

NIK merupakan Nomor Identitas Kependudukan yang mempunyai sifat tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. Dimana NIK hanya bisa diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). E-KTP untuk Warga Negara Indonesia (WNI) berlaku seumur hidup dan bagi orang asing berlaku sesuai dengan masa ijin tinggal tetapnya. E-KTP saat ini untuk masyarakat tidak perlu memperpanjang dalam kurun waktu 5 tahun sekali namun berlaku seumur hidup, kecuali bagi masyarakat yang mengalami perbaruan status kependudukannya seperti misalnya, status pernikahan, pekerjaan atau gelar pendidikan, perubahan domisili atau alamat, dan E-KTP yang rusak maupun hilang.



Sedangkan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 tahun 2012 mengenai Perubahan ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 mengenai penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional E-KTP sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 A merupakan :

- a. Identitas resmi sebagai bukti domisili penduduk;
- b. Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan; dan
- c. Bukti diri penduduk untuk pengurusan layanan publik di instansi pemerintah, pemerintah daerah, perbankan, dan swasta berkaitan dengan dan tak terbatas pada perijinan, usaha, perdagangan, jasa perbankan, asuransi perpajakan dan pertanahan

Semua data yang terdapat pada E-KTP merupakan data yang akurat, karena terdapat beberapa kelengkapan seperti biometric dan chip, pasti dunia ini tidak ada orang yang memiliki sidik jari yang sama, jadi KTP harus kepemilikan data tunggal. Manfaat daripada E-KTP Elektronik yaitu diantaranya yaitu:

- a. KTP digunakan sebagai kartu identitas diri
- b. Dapat mengetahui identitas seseorang dengan mudah, yang dimaksud yaitu apabila seseorang memiliki kecelakaan akan dilakukan pemeriksaan untuk mengetahui siapa orang tersebut sebenarnya, maka dapat dikenali dengan mudah yaitu menggunakan sidik jari orang tersebut, dengan begitu akan jauh lebih mudah untuk mengenali identitas tersebut

- c. Dapat mencegah tindakan Kriminal, sekarang segala pembuatan kartu identitas pasti melibatkan E-KTP bahkan untuk pembuatan paspor juga dibutuhkan E-KTP untuk memberikan data yang akurat. Sehingga mencegah terjadinya suatu pemalsuan data dan mencegah hal-hal yang tidak diinginkan.
- d. E-KTP merupakan sebagai persyaratan utama dalam banyak hal, terutama dalam hal mengurus keperluan yang berkaitan dengan administrasi, sudah pasti diutamakan menyerahkan atau sekedar menunjukkan kartu tanda penduduk yang asli, misalnya untuk registrasi ke beberapa tempat resi yang membutuhkan identitas asli yaitu BANK, asuransi, dan lain sebagainya.
- e. Tanda pengenal yang diakui secara Internasional
- f. Proses penerimaan bantuan dengan kepemilikan E-KTP, dalam menyalurkan bantuan tertentu pihak pemerintah menggunakan KTP sebagai persyaratan pengambilan barang bantuan tersebut.
- g. E-KTP dibutuhkan untuk pengurusan Ijin, di Negara tertentu menetapkan identitas resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah merupakan salah satu kewajiban warga Negara yang harus dipenuhi, misalkan mengurus tempat izin usaha, dan lain sebagainya.
- h. Dengan memiliki E-KTP berarti telah mendukung program pembangunan, Negara yang mempunyai pendataan penduduk secara akurat merupakan langkah dalam pembangunan yang semakin maju. Sebagai warga Negara yang baik, tentunya berpartisipasi dalam

pembangunan yang di program oleh pemerintah. Salah satu bukti pembangunan saat ini yaitu pajak dan npwp.

Permasalahan yang dihadapi oleh Indonesia saat ini mengenai E-KTP kasus baru- baru ini yaitu tentang penyalahgunaan dana E-KTP. Hal tersebut sangat menjadi perhatian seluruh masyarakat Indonesia, dan pejabat-pejabat Negara. Permasalahan ini sangat berdampak luas dan mengakibatkan kerugian pada Negara. Donal Fariz dalam KIBLAT News (2017) mengatakan bahwa, dampak korupsi E-KTP sangat besar, dalam arti E-KTP ini memiliki dampak luas sekali yaitu kerugian Negara dan keterlambatan terhadap masyarakat untuk mendapatkan E-KTP. Dampak luas E-KTP ini juga dapat mengakibatkan gagalnya membangun database E-KTP, maka juga akan gagal membangun data pemilih yang benar, dan jika terjadi pemilu akan rumit mengenai daftar pemilih sementara maupun pemilih tetap.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Blitar merupakan instansi layanan publik yang memberikan akses penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang termasuk salah satu didalamnya yaitu layanan pembuatan E-KTP terhadap masyarakat Kabupaten Blitar. Kabupaten Blitar memiliki luas wilayah 1,589 km<sup>2</sup>, terdiri dari 22 kecamatan. Berikut merupakan data perbandingan antara jumlah penduduk tiap kecamatan dengan wajib E-KTP , yang sudah melakukan perekaman, belum perekaman, cetak E-KTP pusat, cetak E-KTP Dinas.

**Tabel 1.1 Jumlah penduduk, wajib KTP, Perekaman, Belum Perekaman, Cetak E-KTP Pusat, Cetak E-KTP Dispendukcapil di Kabupaten Blitar Bulan April Th.2018**

No	Kecamatan	Penduduk			Jumlah					
		Laki-Laki	Perempuan	Total	Wajib KTP	Perekaman	Belum Perekaman	Cetak KTP EL Pusat	Cetak KTP EL Dinas	Kepemilikan KTP EL
1	Wonodadi	27,727	26,375	54,102	41,592	37,086	4,506	31,420	8,363	35,535
2	Udanawu	23,384	22,601	45,985	34,826	31,731	3,095	27,536	6,318	30,392
3	Srengat	35,632	35,117	70,749	54,111	50,978	3,133	43,638	10,876	48,199
4	Kademangan	37,997	37,143	75,140	58,367	54,252	4,115	46,553	10,528	50,851
5	Bakung	15,006	15,014	30,020	24,352	22,639	1,713	19,301	3,552	20,603
6	Ponggok	57,820	55,924	113,744	85,716	79,058	6,658	65,275	16,993	73,722
7	Sanankulon	31,062	29,785	60,847	46,563	43,075	3,488	35,920	9,879	40,598
8	Wonotirto	21,563	20,670	42,233	33,623	29,516	4,107	24,719	4,717	27,366
9	Nglegok	40,469	38,872	79,341	60,985	56,705	4,280	47,664	10,074	53,218
10	Kanigoro	42,620	41,485	84,105	63,743	60,213	3,530	50,721	11,734	55,884
11	Garum	37,457	36,007	73,464	55,783	51,050	4,733	41,712	11,336	47,467
12	Sutojayan	28,351	27,859	56,210	44,099	39,877	4,222	33,141	7,975	37,588
13	Panggunrejo	23,801	22,568	46,369	37,098	32,590	4,508	28,396	4,860	31,003
14	Talun	34,935	34,091	69,026	53,163	48,980	4,183	42,252	11,005	47,109
15	Gandusari	39,816	38,686	78,502	60,557	54,919	5,638	46,464	10,526	52,601
16	Binangun	25,239	24,646	49,885	39,352	35,542	3,810	31,746	5,748	34,237
17	Wlingi	29,828	28,894	58,722	45,859	41,970	3,889	35,836	8,677	39,865
18	Doko	23,717	22,856	46,573	36,960	31,446	5,514	26,434	6,032	30,557
19	Kesamben	29,357	29,093	58,450	45,523	41,511	4,012	35,466	7,438	39,282
20	Wates	17,273	16,906	34,179	27,277	23,728	3,549	21,209	3,599	22,843
21	Selorejo	21,432	20,996	42,428	33,455	30,605	2,850	26,691	5,244	29,002
22	Selopuro	23,840	22,998	46,838	36,167	33,760	2,407	28,690	6,889	31,891
Jumlah		668,386	648,656	1,317,042	1,019,171	931,231	87,940	790,784	182,363	879,813

**Sumber: Jumlah penduduk, wajib KTP, Perekaman, Belum Perekaman, Cetak KTP EL Pusat, Cetak KTP EL Dinas di Kabupaten Blitar Bulan April Th.2018**

Dari tabel 1.1 terdapat angka 87,940 penduduk yang belum melakukan perekaman ataupun pembuatan E-KTP. Kesimpulan dari tabel diatas dapat dikatakan bahwa masih banyak dijumpai masyarakat yang belum mengurus



perekaman E-KTP dan masih sedikit yang menerima percetakan E-KTP dinas. Dari tingginya angka masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP, dan sedikitnya yang menerima percetakan E-KTP dinas, pemerintah Kabupaten Blitar terutama pihak Dispendukcapil harus berupaya menunjukkan eksistensinya sebagai pemerintah dalam menanggapi permasalahan tersebut dan mencari solusi. Sebaliknya masyarakat harus tanggap akan kebutuhan e-KTP. Namun permasalahan yang terus menjadi sorotan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar yaitu keluhan para masyarakat mengenai pelayanan E-KTP di Dispendukcapil Kab. Blitar. Dalam Momentum Blitar (2017) Haryo Kusbroto sering menerima keluhan dari masyarakat terkait permasalahan sistem pelayanan E-KTP di kantor Disdukcapil yang tidak maksimal, sehingga masyarakat harus menunggu lama karena sistem jaringan dari pusat itu terkadang sulit diakses. Kemudian yang dikeluhkan masyarakat selanjutnya yaitu harus mengantre lama untuk mengambil nomor antri mulai dari pukul 03.00 WIB dini hari dikarenakan sangat membludaknya masyarakat yang mengurus di Dispendukcapil. Maka dengan uraian permasalahan diatas penulis tertarik meneliti tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan E-KTP yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Blitar dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dijabarkan oleh penulis sebelumnya, maka dapat dijabarkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar ?
2. Di antara indikator variabel pada kualitas pelayanan pembuatan E-KTP tersebut manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah diatas adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan E-KTP secara simultan dan parsial terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar.
2. Untuk mengetahui indikator variabel kualitas pelayanan mana yang dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

## **D. Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif secara teoritis maupun praktis. Adapun kontribusi dari penelitian yang ingin dicapai yaitu sebagai berikut :

### **1. Kontribusi Teoritis**

Bagi peneliti, sebagai sarana memperdalam dan menerapkan wawasan dan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan tentang administrasi publik, khususnya manajemen pelayanan publik.

Dapat memberikan sumbangan pengetahuan terhadap kualitas pelayanan publik dan untuk memperkaya pengetahuan di bidang administrasi publik.

## 2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Pemerintah Kabupaten Blitar, karena dengan diketahinya dimensi-dimensi yang merupakan kekurangan dari pelayanan publik ini diharapkan bisa dijadikan bahan masukan ke depan bagi pemerintah agar dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada masyarakat.

## 3. Kontribusi Akademis

Sebagai bahan pembanding atau dasar bagi semua pihak untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berminat dibidang pembahasan yang sama dimasa mendatang.

## E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang penelitian ini, maka akan dijelaskan sistematika pembahasan secara garis besar sebagai:

## BAB I : PENDAHULUAN

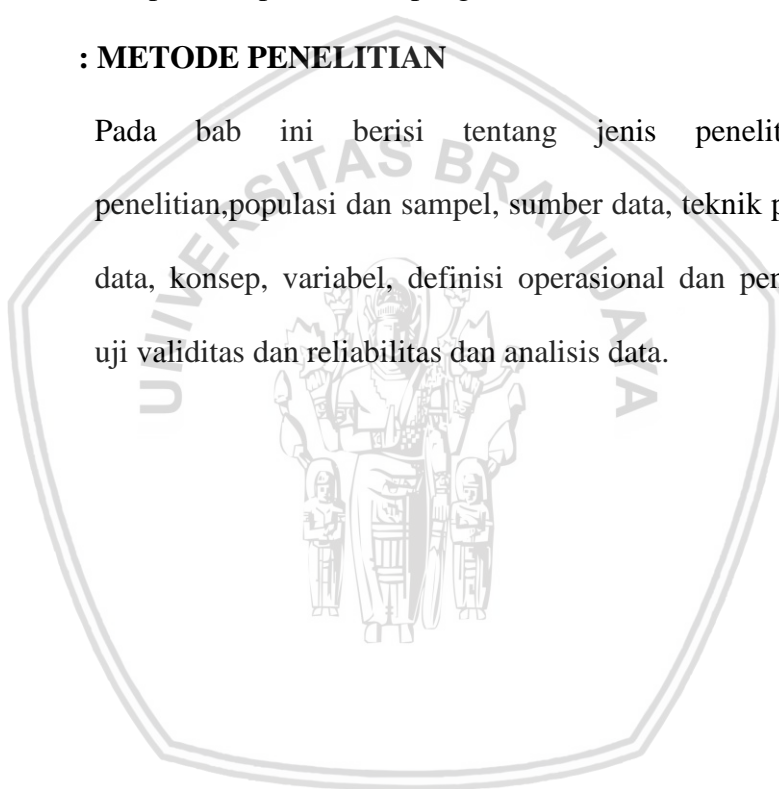
Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang paparan dan uraian teori sebagai landasan yang digunakan penulis untuk menyusun penelitian ini. Teori atau konsep yang dipaparkan dalam penelitian ini juga dapat digunakan sebagai instrumen analisis data yang telah didapat oleh peneliti lapangan.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, konsep, variabel, definisi operasional dan pengukurannya, uji validitas dan reliabilitas dan analisis data.



## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. Pengertian Administrasi Publik

Kata “administrasi” yang kita kenal saat ini di Indonesia berasal dari kata *administrate* (Latin : *ad* = pada, *ministrare* = melayani). Dengan demikian ditinjau dari asal kata administrasi berarti “memberikan pelayanan kepada”. Kata administrasi juga berasal dari kata “*administration*” (*to administer*). Kata *to administer* dapat berarti *to manage* (mengelola) dan *to direct* (menggerakkan). Ini berarti administrasi merupakan kegiatan mengeloladan menggerakkan. Kata “administrasi” juga dapat berasal dari bahasa Belanda *administratie* yang pengertiannya mencakup *stelsmatige verkrijging en verwerking van gegevens* (tata usaha), *bestuur* (manajemen organisasi) dan *beheer* (manajemen sumberdaya). Dari asal kata ini administrasi mencakup kegiatan penatausahaan dan manajemen.

Ketiga istilah ini, yaitu diantaranya *administrate* (latin), *administration* (Inggris) dan *administratie* (Belanda) mempunyai pengertian yang berbeda. Administrasi dalam terjemahan bahasa latin berarti suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan sesuai dengan kebijakan yang ditentukan oleh yang memberikan tugas, kewajiban dan tanggung jawab. Sedangkan administrasi dalam terjemahan bahasa inggris merupakan suatu kegiatan yang punya makna luas meliputi segenap aktivitas untuk menetapkan kebijakan serta pelaksanaannya. Sementara administrasi dalam terjemahan bahasa



Belanda merupakan suatu kegiatan yang sifatnya hanya terbatas pada cata mencatat ketatausahaan.

Dalam Syafie (2006: 13-15) menjelaskan pengertian administrasi menurut beberapa sarjana yang telah memberikan pengertian antara lain:

Menurut Leonard D.White :

*Administration is a process common to all groups efforts, public, public or private, civil or military.*

Dapat diartikan bahwa adminitrasi merupakan suatu proses yang umum ada pada seriap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar mauoun kecil.

Menurut Sondang P. Siagian:

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Hadart Nawawi:

Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut A. Dunsire dalam Donovan dan Jackson yang dikutip lagi oleh Keban (2008:2) bahwa terdapat batasan dalam administrasinya yaitu :

Adminsitrasi menurut Dunsire dapat diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik , sebagai arena bidang kerja akademik teoritik.

Menurut pendapat para ahli diatas yang telah penulis sebutkan dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi memiliki pengertian dalam arti sempit dan luas, dalam arti sempit adalah meliputi kegiatan catat mencatat, surat-menysurat, tulis menulis, ketik-mengetik, yang bersifat teknis ketatusahaan.

Sedangkan administrasi dalam arti luas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara kerja sama atau sekelompok manusia hingga tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi publik adalah terjemahan dari bahasa Inggris *public administration* yang sering juga diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi administrasi Negara. Menurut Pfiffner dan Presthus dalam Indradi, 2006:114, administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik. Administrasi Negara juga dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintahan. Secara singkat administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Sedangkan Dimock, Dimock & Fox dalam Indradi (2016:115) “administrasi publik merupakan produksi barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen”. Kemudian pengertian lain juga disampaikan oleh Herbert A. Simon, bahwa administrasi publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok manusia dalam mengadakan usaha kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut R.C Chandler dan J.C Plano (1998), dalam Indradi (2010:114) mendefinisikan administrasi publik adalah proses sumberdaya dan personel publik yang diorganisir dan dikoordinasikan untuk

memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Menurut definisi ini dapat dikatakan bahwa administrasi publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan sekelompok orang atau kelompok atau lembaga-lembaga pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemenuhan publik secara efektif dan efisien.

Menurut Felix A. Nigro dan Lioyd G.Nigro dalam Syafiie (2006:23-30), administrasi publik diantaranya :

- a. Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
- b. Ketiga cabang pemerintahan: eksekutif legislative, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka.
- c. Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
- d. Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Beberapa hal berbeda pada penempatana pengertian dengan administrasi perseorangan.

Sehingga dapat disimpulkan diantara beberapa menurut para ahli diatas bahwa administrasi publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara kerja sama secara terorganisir antara pemerintah, swasta, maupun perseorangan dalam melakukan perumusan, pengelolaan suatu kebijakan dimana kegiatan ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemberian layanan oleh penyedia layanan kepada masyarakat yang mana sangat membutuhkan suatu pelayanan. Pelayanan publik merupakan kajian ilmu administrasi publik dimana pada praktiknya merupakan pokok penting dari yang namanya unsure masyarakat dan menjadi salah satu indikator dalam memberikan suatu penilaian bagaimana suatu pemerintahan sebagai organisasi birokrasi yang dapat menjalankan fungsinya di dalam bidangnya. Karena pada dasarnya dalam memberikan pelayanan publik itu dihadirkan oleh birokrasi publik kepada masyarakat.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Sedangkan berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Kloter, dalam Sinambela (2008:4) menjelaskan pelayanan adalah :

“Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Disisi lain pelayanan dimaknai sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan kata publik berasal dari bahasa inggris *public* yang artinya umum, masyarakat, Negara.”

Dari penjelasan pendapat dan definisi mengenai pelayanan publik diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik itu merupakan suatu kegiatan yang dimana tugasnya adalah, meningkatkan, melayani atau memberikan kepuasan atau memenuhi kebutuhan.

Pengertian dan penjelasan diatas, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik (Hardiyansyah, 2011:12), yaitu :

- a. Organisasi Pemberi (penyelenggara) Pelayanan, yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah. Menunjukan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan
- b. Penerima layanan (pelanggan), yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan, pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
- c. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh Penerima Layanan (pelanggan), adalah kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya perbaikan dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

Dari penjelasan diatas bahwa terdapat unsur penting dalam pelayanan publik yaitu bahwa penyelenggara pelayanan publik atau pemberi pelayanan itu tugas pemerintah yang wajib melayani apa yang dibutuhkan oleh penerima yaitu masyarakat atau organisasi. Pemberian layanan tersebut dapat



memberikan pengaruh tingkat kepuasan kepada masyarakat, dan melakukan upaya perbaikan kinerja manajemen pemerintah daerah ketika masyarakat kurang puas.

## 2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, dimana penyedia pelayanan yaitu instansi harus memperhatikan asas-asas pelayanan yang telah tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, antara lain:

- a. **Transparansi.** Penyedia pelayanan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan pada perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Penyedia pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan peraturan pada perundang-undangan.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Tidak diskriminatif.** Penyedia pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dengan maksud tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi penerima pelayanan.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Penyedia dan penerima pelayanan publik harus memnuhi hak dan kewajiban masing masing pihak. (Mahmudi, 2007:218)

Dari penjelasan diatas penyediaan pelayanan publik itu sifatnya adalah wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan selalu memperhatikan asas-asas pelayanan publik. Karena asas-asas pelayanan publik sangat diperlukan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan melihat asas pelayanan publik. Kemudian Tjandra (2015:12) menyebutkan bahwa ketulusan dan integritas pelayanan berazaskan pada hal-hal yang melekat pada pelayanan prima antara lain:

- a. Keramahan, kesopanan, perhatian dan persahabatan dengan orang yang membutuhkan pelayanan
- b. Kredibilitas dalam melayani pelanggan, berpedoman pada prinsip ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai dengan komitmen pelayanan yang menempatkan pelanggan pada urutan nomor satu.
- c. Akses, seorang aparatur yang tugasnya melayani pelanggan, mudah dihubungi baik langsung maupun tidak langsung.
- d. Penampilan fasilitas pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (waktu, biaya, kualitas dan moral).

Dari penjelasan azas-azas pelayanan prima diatas, sebagaimana pelayanan prima yang sangat diharapkan dan dibutuhkan masyarakat. Dengan pelayanan prima masyarakat dapat merasakan kepuasan dan suatu perasaan yang senang bahwa pemberian layanan tersebut memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan prima harus ditingkatkan karena masyarakat sangat merasa dihargai dan diutamakan oleh para pelayan publik.

### **3. Pelayanan Administrasi dalam Pelayanan Publik**

Administrasi pemerintahan disejajarkan atau dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dari pelayanan perizinan, atau yang disebut dengan *administrative service*. Pelayanan administrasi penting dibutuhkan juga dalam hal administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi pemerintahan atau administrasi perizinan, dan juga administrasi kependudukan adalah segala bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan dalam bentuk produk pelayanan administratif yaitu salah satunya

adminsirasi kependudukan (Ratminto dan Atik, 2007:4-5) dalam Hardiyansyah.

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat kegiatan pelaksanaan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan unit pelayanan kepada masyarakat yang menghasilkan bentuk dokumen resmi contoh seperti KTP, akte kelahiran, akte pernikahan, akte kematian, BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), SIM (Surat Ijin Mengemudi), STNK (Surat Tanda Kendaraan Bermotor), Ijin Mendirikan Pembangunan (IMB), Paspor.
- b. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan instansi penyedia layanan kepada masyarakat berupa kegiatan penyedia dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung dalam satu system. Menghasilkan produk akhir berwujud benda yang terlihat secara fisik pada kegiatan secara menyeluruh. Contohnya seperti pelayanan listrik, dan pelayanan air, dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit penyedia sarana dan prasarana dan fasilitas lain yang dapat menunjang. Secara menyeluruh pelayanan tersebut telah menghasilkan produk berupa jasa yang dapat memberikan manfaat bagi pengguna layanan tersebut secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Contoh dalam jenis pelayanan ini yaitu pelayanan pos, pelayanan pengiriman barang, pelayanan angkutan darat laut udara, pelayanan kesehatan, dan lain sebagainya.

Jenis pelayanan publik diatas merupakan macam aktivitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dimana pemerintah membagi jenis pelayanan pelayanan publik secara umum menjadi 3 yaitu diantaranya pelayanan administratif, barang dan jasa. Dilihat dari pengelompokan jenis pelayanan diatas maka pelayanan E-KTP oleh peneliti digolongkan sebagai bentuk pelayanan administratif.

#### **4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Dengan di tentukan prinsip-prinsip pelayanan publik ini agar kualitas pelayanan publik di Indonesia terjaga dan semakin membaik. Terdapat prinsip-prinsip pelayanan publik dalam KEMENPAN No.63 Tahun 2004 yang mencakup berbagai aspek, antara lain:

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelaksanaanya tidak rumit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Partisipatif. Peran serta masyarakat yang didorong dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- d. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap memegang prinsip efisiensi dan efektivitas.
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban. Masing-masing pemberi dan penerima pelayanan publik wajib memenuhi kebutuhan masing-masing pihak.
- f. Keadilan. Tidak membedakan satu sama lain, tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Sudah dijelaskan prinsip-prinsip diatas bahwa diharapkan pelayanan publik dapat berjalan baik apabila tiap unit pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang baik serta prosedur pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana yang menunjang, serta kemampuan para petugas pelaksana pelayanan. Maka dari itu penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan baik jika memperhatikan karakteristik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang sesuai dengan KepMenPan No. 63/2003 meliputi:

- a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraan.
- b. Memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang dilayani.
- c. Memiliki tujuan sosial.
- d. Dituntut untuk akuntabel terhadap publik.
- e. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan.
- f. Seringkali menjadi sasaran politik.

Denhard dan Denhard (2003:61) memformulasikan delapan prinsip mengenai pelayanan yang harus diwujudkan pemerintah agar mampu memberikan pelayanan yang baik, berkualitas dan maksimal hal ini berdasarkan prinsip utama dalam paradigma *New Public Service*, prinsip pelayanan tersebut mencakup beberapa hal yaitu sebagai berikut:

a. *Convenience*

Suatu ukuran yang digunakan dalam mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diketahui, dimengerti, dan diakses dengan mudah oleh warga



*b. Security*

Suatu ukuran yang digunakan dalam mengukur sejauh mana pemerintah dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada warga Negara dalam mempergunakannya.

*c. Reliability*

Suatu ukuran yang digunakan dalam mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat tersedia secara benar dan tepat waktu.

*d. Personal Attention*

Ukuran yang digunakan untuk melihat sejauh mana aparat pemerintah dapat menyampaikan suatu informasi pelayanan yang tepat kepada warga Negara dan dapat bekerjasama dengan warga Negara sehingga dapat membantu dalam pemenuhan kebutuhannya.

*e. Problem-Solving Approach*

Suatu ukuran yang digunakan oleh pemerintah untuk menilai sejauh mana aparat dapat menyediakan informasi yang cukup dan jelas bagi warga negaranya untuk mengatasi suatu permasalahan.

*f. Fairness*

Ukuran yang digunakan untuk mengukur sejauh mana warga Negara percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan secara adil bagi semua orang.

g. *Fiscal Responsibility*

Suatu ukuran untuk mengukur sejauh mana kepercayaan warga Negara bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menggunakan uang publik dengan penuh pertanggungjawaban.

h. *Citizen Influence*

Ukuran sejauh mana warga Negara merasa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.

## 5. Pola Pelayanan Publik

Menurut LAN RI, (2003:185) pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam lima macam pola, yaitu:

a) Pola Pelayanan Teknis Fungsional

Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, dan kewenangannya.

b) Pola Pelayanan Satu Pintu

Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

c) Pola Pelayanan Satu Atap

Adalah pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.

d) Pola Pelayanan Terpusat

Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku coordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

e) Pola Pelayanan Elektronik

Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi komunikasi yang merupakan otomatisasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat *online* sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan. (LAN RI, 2003:185)

## 6. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik adalah suatu acuan dalam memberikan pelayanan kepada publik, yang berbentuk pedoman dimana harus dilaksanakan dan ditaati oleh pemerintah. Seperti yang sudah dijelaskan oleh Hardiansyah (2011:28) standar pelayanan publik merupakan :

“Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, baik pemberi atau penerima layanan”

Selanjutnya mengenai standar pelayanan yang dijelaskan menurut

KepMenPan dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 yaitu meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini harus diterapkan standar pelayanan yang bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

- Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadaan.
- c. Biaya Pelayanan  
Harus ditetapkan standar biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tariff/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
  - d. Produk Pelayanan  
Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
  - e. Sarana dan Prasarana  
Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
  - f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan  
Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penjelasan mengenai standar pelayanan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu acuan yang disuse dan diaplikasikan oleh para pengadaan layanan atau pemberi layanan yang nantinya diberikan kepada pelanggan dengan tujuan dapat memenuhi keinginan dan harapan pelanggan dan dapat tercapainya tujuan yaitu kepuasan pelanggan.

## 7. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2010:6) merupakan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat salah satunya dalam mencapai kepuasan dengan dituntut melakukan kualitas pelayanan yang prima. Dalam indikator kualitas pelayanan merupakan tolak ukur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap

masyarakat atau bisa disebut dengan pelanggan atau konsumen. Menurut pendapat Fitzsimmons dalam Sinambela (2011:7) terdapat lima indikator pelayanan publik yang dapat dikaji yaitu diantaranya :

- 1) Bukti Fisik (*tangibles*) ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia atau sumber daya lainnya. Jadi dalam indikator ini sebuah instansi harus mampu menunjukkan penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik tersebut dengan diikuti keadaan lingkungannya sehingga pelayanan yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan itu adalah bukti nyata.
- 2) Reliabilitas (*reliability*) ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Jadi dalam indikator ini pelaku penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan harus tepat dan benar serta sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, diantaranya seperti tidak membedakan dalam memberikan pelayanan bahwa semua sama, sikap simpatik, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan.
- 3) Responsivitas (*responsiveness*) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. Jadi dalam indikator ini dimana penyedia layanan harus mampu memberikan pelayanana secara cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas, cepat tanggap dalam penyediaan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.



- 4) Jaminan (*assurance*) yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika moral dalam memberikan pelayanan. Jadi dalam indikator ini para penyedia layanan dituntut untuk mampu menjawab semua pertanyaan serta keluhan dari setiap pelanggan atau pengguna layanan maka dari itu penyedia layanan harus memiliki sikap kesopansantunan dan wawasan pengetahuan yang sesuai dalam memberikan pelayanan.
- 5) Empati (*empathy*) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Jadi maksud dalam indikator ini jadi penyedia layanan harus memiliki niat pribadi harus mampu memberikan perhatian secara tulus dan bersifat individu kepada para pengguna layanan atau pelanggan yang bertujuan untuk memahami keinginan dari pelanggan.

Menurut Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai consumer. Alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas yaitu aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan. pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat maka dengan hal ini, harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

## C. Konsep E-Government

### 1. Definisi *E-Government*

*E-Government* menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi. Berbagai Negara di belahan dunia berlomba mengimplementasikan *e-government* dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik serta geografisnya masing-masing, yang tujuan akhirnya diharapkan meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan terutama dalam lingkup pelayanan masyarakat sehingga dapat bermanfaat bagi segenap warga Negara (Indrajit dkk., 2002:3).

Lembaga nonpemerintah seperti *The World Bank Group* dalam Indrajit dkk. (2002:3) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut:

“*e-government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network*, *internet*, dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan.”

Pemerintah Italia adalah pemerintah yang dinilai memiliki definisi sangat lengkap dan rinci mengenai *e-government*, yang mana mereka mendefinisikan *e-government* sebagai berikut (Indrajit, 2012:17)

“*The use of modern ICT in the modernization of our administration, which comprise the following classes of action:*

1. *Computerization designed to enhance operational efficiency within individual departments and agencies;*

2. *Computerization of services to citizens and firms, often implying integration among the services of different departments and agencies*
3. *Provision of ICT access to final users of government services and information*

Sementara itu para ahli seperti Zweers & Planque dalam Indrajit dkk. (2002:3) mendefinisikan bahwa *e-government* sebagai salah satu yang “berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan, atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”.

Dari beberapa pengertian yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang modern oleh organisasi pemerintahan yang bertujuan untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas bagi institusi dan lembaga pemerintahan, serta bertujuan menyediakan akses yang mudah, cepat dan akurat dalam pemberian informasi terhadap pelayanan bagi masyarakat, perusahaan swasta, dan organisasi lainnya dalam suatu Negara.

## **2. Manfaat dan Fungsi *E-Government***

*E-Government* adalah sistem manajemen pemerintahan untuk pelayanan pembangunan dan pelayanan publik secara transparan, efisien, efektif, dan bertanggung jawab. *E-government* memiliki dua fungsi, yaitu (Akadun, 2009:134):

- a. Sarana memperbaiki manajemen internal, sebagai sistem pendukung dalam pembuatan keputusan dalam *bentuk decision supporting system* atau *executive information system*; dan
- b. Peningkatan pelayanan publik dalam bentuk otomatisasi pelayanan yang secara integral dihubungkan melalui media internet ataupun teknologi digital lainnya.

Selain fungsi-fungsi diatas, e-government juga dapat memberikan manfaat bagi suatu Negara, sebagaimana diungkapkan oleh Al Grove (Wakil Presiden ke 45 Amerika Serikat) dan Tony Blair (Perdana Menteri Britania Raya 1997-2007) sebagai berikut (Indrajit, 2002: 18-19) :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industry) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, control, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;

- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada;
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dari penjelasan manfaat serta fungsi *e-government* diatas bahwa Negara-negara maju memandang bahwa implementasi *e-government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat dalam suatu Negara secara khusus, dan masyarakat secara umum. Maka dari itu, implementasi dalam suatu Negara harus dilaksanakan secara serius tidak dapat ditunda-tunda, dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang holistik, yang nantinya akan memberikan dan mendatangkan keunggulan kompetitif secara nasional.

### 3. Jenis-jenis Pelayanan pada *E-Government*

Dalam implementasinya dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-government*. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama (Indrajit, 2002;47) :

- a. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin di bangun dan diterapkan.
- b. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh penggunaanya.



Berdasarkan dua aspek diatas, maka jenis-jenis proyek *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama yaitu diantaranya *publish*, *Interact*, dan *Transact* (Indrajit, 2002:47-51) :

a. *Publish*

Jenis ini merupakan implementasi *e-government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Komunikasi yang timbul dalam kelas ini adalah satu arah, yang mana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet, contoh aplikasi dalam kelas ini adalah masyarakat dapat melihat dan mengunduh berbagai aturan-aturan, undang-undang, maupun peraturan pemerintah yang telah ditetapkan oleh lembaga-lembaga legislatif, eksekutif, dan yudikatif.

b. *Interest*

Berbeda dengan kelas *publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal di mana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal di mana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentungan, baik secara langsung (seperti *chattingan*, *tele-conference*,

*web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya). Contoh dari implementasi *interest* adalah sebagai berikut yaitu rakyat dapat berdiskusi secara langsung dengan wakil-wakilnya di DPR dan MPR melalui *e-mail* atau mailing list tertentu.

c. *Transact*

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik. Contoh aplikasi pada *Interact* yaitu para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak individu atau perusahaan secara *online* melalui internet.

## D. Kepuasan Masyarakat

### 1. Teori Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat akan dapat menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik maka kepuasan masyarakat merupakan factor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disama artikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia

pelayanan di dalam pelayanan yang mana melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan yaitu pegawai instansi pemerintah sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah serta dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan merupakan suatu perasaan yang senang/kecewa atau puas/tidak puas yang muncul kepada diri seseorang dengan apa yang diharapkan yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil). Jika pemberi pelayanan berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Namun jika pemberian layanan memenuhi harapan pelanggan maka puas (Kluter 2006:177). Jadi kepuasan itu merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja berada diatas atau melebihi harapan maka pelanggan akan amat memuaskan .

Menurut Richard Oliver dalam Kausar memberikan batasan bahwa kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah kurang. Dari batasan ini tampak bahwa kepuasan merupakan tanggapan pelanggan atas kebutuhannya, baik yang terpenuhi maupun tidak terpenuhi. Hal ini berarti adanya penilaian pelanggan terhadap suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri yang telah memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan terpenuhi atau tidak terpenuhinya kebutuhan

hidupnya, termasuk pemenuhan kebutuhan yang berada dibawah harapan atau melebihi harapannya. Terpenuhinya suatu kebutuhan akan menciptakan suatu kenyamanan, dan kenyamanan adalah kepuasan.

Pada organisasi publik kepuasan disini diartikan sebagai kepuasan masyarakat. Menurut Fournier dan Mick dalam Kausar (2009:65), menjelaskan lima kesimpulan penting tentang kepuasan masyarakat :

- a. Kepuasan masyarakat adalah suatu proses yang aktif dan dinamis.
- b. Kepuasan tersebut sering kali memiliki dimensi sosial yang kuat.
- c. Makna dan emosi merupakan komponen integral dari kepuasan
- d. Proses kepuasan bergantung kepada konteks dan saling berhubungan, meliputi berbagai paradigm, model dan mode.
- e. Kepuasan selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri

Apabila dilihat dalam proses manajemen yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, pada prinsipnya terdapat dua strategi yang fundamental (Handi, 2003: 18-19), yaitu :

- a. Pertama, strategi kepuasan pelanggan haruslah mulai dengan mengetahui harapan pelanggan. Secara sederhana kepuasan pelanggan akan terjadi kalau intitusi mampu menyediakan produk, pelayanan dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kedua, strategi kepuasan pelanggan haruslah dilakukan dengan memilih pelanggan yang benar. Strategi kepuasan pelanggan pada dasarnya tidak dapat dilepaskan dengan strategi segmentasi.

Kedua strategi diatas adalah strategi harapan dan segmentasi pelanggan. Satu dengan lainnya berkaitan erat. Strategi segmentasi pelanggan

dalam proses pelayanan publik merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Berikut ini akan dipaparkan definisi kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli :

- 1) Menurut Kotler dan Keller (2007:177) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.
- 2) Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.
- 3) Menurut Djaslim Saladin (2003:9), pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

## **2. Survei Kepuasan Masyarakat**

Dalam penelitian untuk mengukur Kepuasan Masyarakat, metode yang digunakan adalah metode survey. Berdasarkan KepMenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun 9 unsur SKM kepuasan yaitu :

- 1) Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

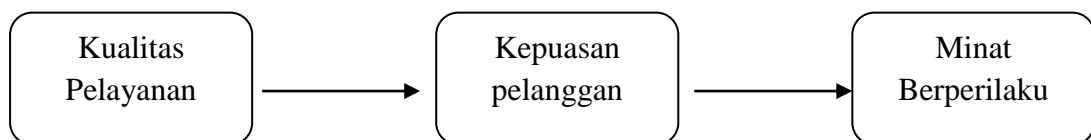


- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman
- 7) Perilaku Pelaksana yaitu, sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### E. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu impian yang diharapkan oleh semua lapisan masyarakat, namun untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas sangat sulit dicapai apabila kurangnya komitmen dari pegawai instansi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Indikator dalam pelayanan publik terdapat bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat yaitu dimana kepuasan dapat terbentuk dengan adanya keinginan dan kemampuan dari pegawai instansi yang melayani para masyarakat dengan sebaik-baiknya yang tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut. Salah satu faktor dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan oleh pemerintah adalah kualitas pelayanan. Dalam perihal hubungannya antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, Oliver (Tjiptono dan Chandra, 2005:209) juga menjelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan antesedan bagi kepuasan pelanggan”. Adapun hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dapat disajikan dalam gambar Dabholkar (Tjiptono dan Chandara, 2005: 209):



**Gambar 2.1 Antesedan dan Kondekuendi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator.**

**Sumber : Dabholkar, et al (2000)**

## F. Penelitian Sebelumnya

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Jenis Data dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Siti Nor Hidayati dan Aris Puji Prasetyo	Analisis Kualitas Pelayanan eKTP Menggunakan Metode Customer Satisfaction Indeks, Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis	Variabel bebas : Assurance, Reliability, Responsiveness, Tangible, dan Empathy. Variabel terikat : Kepuasan Masyarakat	Jenis Data: Data Kuantitatif. Alat analisis: Statistik deskriptif	Menunjukkan bahwa nilai CSI = 53,7% karena nilainya sudah di atas 50% maka kepuasan masyarakat secara keseluruhan sudah termasuk kriteria cukup baik. Hasil uji ServQual masih ada kesenjangan (gap) negatif dengan rata-rata -1,68. Hasil analisis IPA Di kuadran I ada 8 indikator atau 40%, prioritas utama untuk ditingkatkan, di kuadran II dipertahankan, kuadran III diabaikan, dan kuadran IV berlebihan masing-masing ada 4 indikator atau 20%.
2	Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni (2015)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang.	Variabel bebas: Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat. Variabel Terikat: Kepuasan Masyarakat.	Jenis Data: penelitian deskriptif. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat	Hasil dari penelitian ini yaitu berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 71,83 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid pada tahun 2015 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

Lanjutan Tabel 2.1

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Jenis Data dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
3	Fahmi Rezha (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)	Variabel bebas: bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), responsivitas ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ). Variabel Terikat: Kepuasan Masyarakat	Jenis data metode kuantitatif, jenis penelitian explanatory	Dari perhitungan juga diperoleh nilai koefisien determinasi R Square yaitu 0,867 menunjukkan bahwa bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), responsivitas ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) menjelaskan perubahan kepuasan masyarakat sebesar 86,7% sedangkan sisanya 13,3 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model regresi. Yang artinya variabel-variabel di atas mempunyai peran yang sangat besar terhadap perubahan kepuasan masyarakat sehingga setiap variabel mempunyai arti penting dalam mempengaruhi kepuasan tersebut.

Dari penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan yaitu terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan dengan penelitian penulis. Kesamaan yaitu menggunakan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 variabel yaitu diantaranya bukti fisik, reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, serta menggunakan jenis penelitian kuantitatif namun yang membedakan dengan penelitian penulis yaitu indikator pada kepuasan masyarakat. Kebanyakan peneliti terdahulu diatas menggunakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 yang terdiri dari 14 unsur dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, namun penelitian penulis menggunakan SKM (Survey

Kepuasan Masyarakat). Dimana SKM ini metode yang digunakan yaitu metode survey yang berdasarkan KepMenpan terbaru yaitu Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Urvey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur SKM.

## **G. Hipotesis**

### **1. Penetapan Hipotesis Nol ( $H_0$ ) dan Hipotesis Alternatif ( $H_a$ )**

Pengujian hipotesisi ini dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara reliabilitas, bukti fisik, responsivitas, kepastian, empati terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yaitu hipotesis tentang tidak adanya pengaruh yang signifikan yang pada umumnya diformulasikan untuk ditolak dan hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) adalah hipotesis penelitian.

Perumusan  $H_0$  dan  $H_a$  adalah sebagai berikut :

#### **a. Hipotesis Pertama**

$H_0$ : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), responsivitas ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) secara simultan atau bersama-sama terhadap epuasan masyarakat ( $Y$ ).

$H_a$ : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), responsivitas ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) secara simultan/ bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ).

#### **b. Hipotesis Kedua**



H0: Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel bukti fisik ( $X_1$ ) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Ha: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel bukti fisik ( $X_1$ ) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

**c. Hipotesis Ketiga**

H0: Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel reliabilitas ( $X_2$ ) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Ha: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel reliabilitas ( $X_2$ ) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

**d. Hipotesis Keempat**

H0: Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel responsivitas ( $X_3$ ) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Ha: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel responsivitas ( $X_3$ ) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

**e. Hipotesis Kelima**

H0: Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel jaminan ( $X_4$ ) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Ha: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel jaminan ( $X_4$ ) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y)

**f. Hipotesis Keenam**

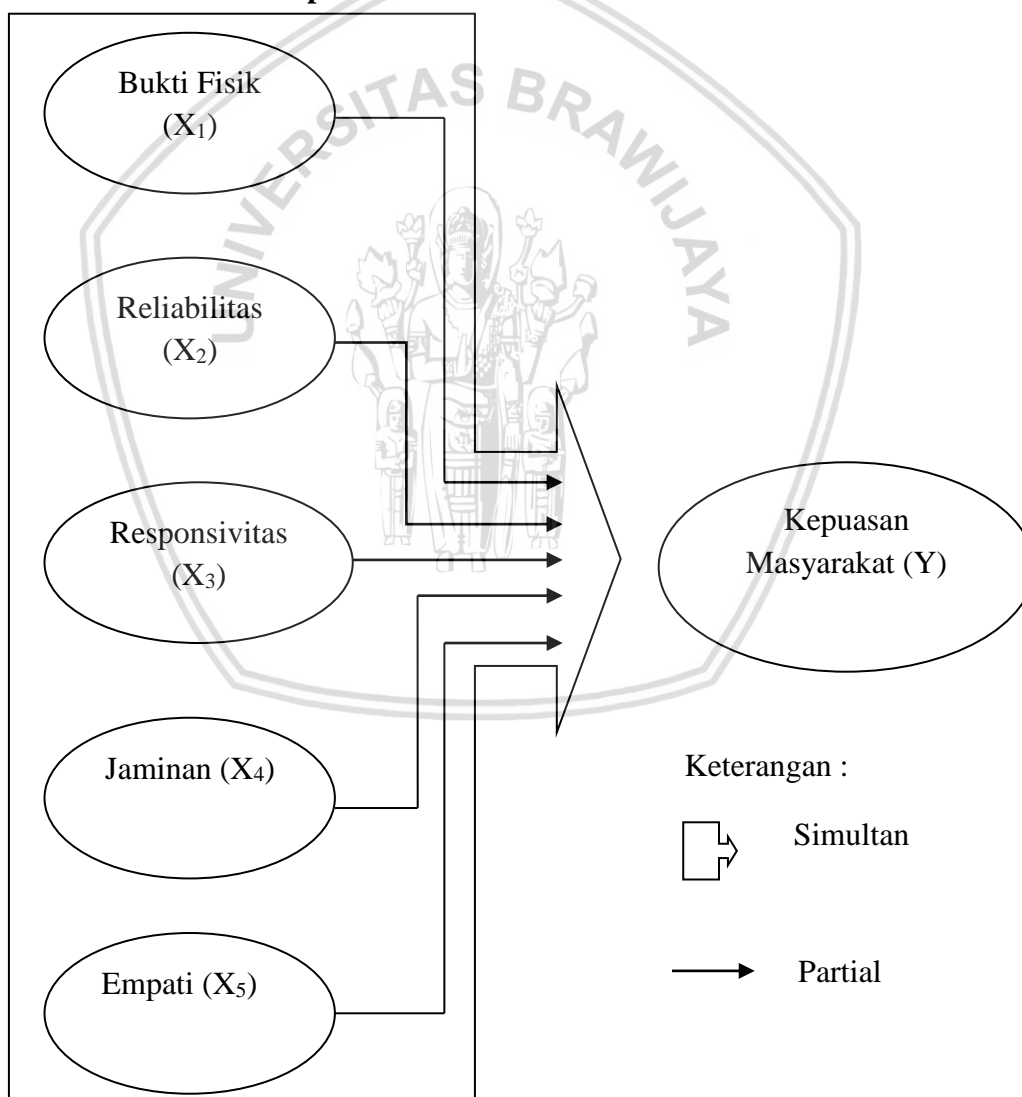
H<sub>0</sub>: Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel empati (X<sub>5</sub>) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

H<sub>a</sub>: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel empati (X<sub>5</sub>) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

## 2. Model Hipotesis

Kerangka konseptual untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.2 Model Hipotesis**



Sumber: Data diolah, 2018

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian *explanatory*. Menurut Singarimbun dan Effendi (2006:5) penelitian *explanatory* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Berdasarkan definisi tersebut, alasan dalam pemilihan model ini dimaksudkan untuk membuat penjelasan mengenai hubungan sebab akibat yang diperoleh antara dengan fakta-fakta, sifat-sifat serta mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat serta besar arah hubungan itu terjadi. Jadi, jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menguji analisis pengaruh pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Blitar.

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif terjadi karena adanya proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Proses pendekatan ini berawal dari teori yang diturunkan menjadi hipotesis dengan menggunakan logika yang disertai pengukuran dan variabel. Kemudian selanjutnya dilakukan generalisasi berdasarkan hasil sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai penemuan penelitian.

## **B. Lokasi penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar yang bertempat di Jalan Manukwari No.25, Satreyan, Kanigoro, Blitar, Jawa Timur, 66171. Alasan dipilihnya lokasi ini karena Dispendukcapil merupakan pusat layanan penyelenggaraan kependudukan bagi masyarakat diantaranya yaitu administrasi, pengawasan, pengendalian, dan pemberian identitas penduduk. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian ini yaitu ingin mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh dispendukcapil terhadap kepuasan masyarakat. Alasan lain yaitu permasalahan pada pelayanan di Dispendukcapil Kab. Blitar akan banyaknya masyarakat yang mengurus E-KTP dari perekaman, E-KTP hilang hingga perbaharuan data sehingga antre yang panjang (hingga *overload*) dan harus mengambil nomor antrian di pagi hari sekitar 02.00 pagi hari agar mendapat nomor antre.

## **C. Konsep, Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

### **1. Konsep**

Sebuah penelitian memerlukan adanya pemahaman tentang konsep dari permasalahan yang hendak diteliti, karena melalui konsep akan dapat dirumuskan hubungan-hubungan teoritis. Menurut Kountur (2004:88) konsep adalah pengertian abstrak yang digunakan para ilmuwan sebagai komponen dalam membangun proporsi dan teori atau digunakan dalam memberikan arti suatu fenomena. Kemudian menurut Nazir (2003: 123) konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan

generalisasi terhadap suatu yang khas. Sedangkan menurut Bungin (2008:57) mendefinisikan konsep sebagai generalisasi dari sekelompok fenomena yang sama, dibangun dengan maksud agar masyarakat akademik atau masyarakat ilmiah maupun konsumen penelitian atau pembaca laporan penelitian memahami apa yang dimaksud dengan pengertian variabel, indikator, parameter, maupun skala pengukuran yang dimaksud oleh peneliti. Penelitian ini terdiri dari dua konsep yaitu kepuasan masyarakat dan pelayanan. Yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2010:6) merupakan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat salah satunya dalam mencapai kepuasan yaitu dituntut melakukan kulaitas pelayanan yang prima. Dalam indikator kualitas pelayanan merupakan tolak ukur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat atau bisa disebut dengan pelanggan atau konsumen. Menurut pendapat Fitzsimmons dalam Sinambela (2011:7) terdapat lima indikator pelayanan publik yang dapat dikaji yaitu diantaranya :

- 1) Bukti Fisik (*tangibles*) ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia atau sumber daya lainnya. Jadi dalam indikator ini sebuah instansi harus mampu menunjukkan penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik tersebut dengan diikuti keadaan



lingkungannya sehingga pelayanan yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan itu adalah bukti nyata.

- 2) Reliabilitas (*reliability*) ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Jadi dalam indikator ini pelaku penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan harus tepat dan benar serta sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, diantaranya seperti tidak membedakan dalam memberikan pelayanan bahwa semua sama, sikap simpatik, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan pelayanan.
- 3) Responsivitas (*responsiveness*) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. Jadi dalam indikator ini dimana penyedia layanan harus mampu memberikan pelayanana secara cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas, cepat tanggap dalam penyediaan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.
- 4) Jaminan (*assurance*) yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika moral dalam memberikan pelayanan. Jadi dalam indikator ini para penyedia layanan dituntut untuk mampu menjawab semua pertanyaan serta keluhan dari setiap pelanggan atau pengguna layanan maka dari itu penyedia layanan haru memiliki sikap kesopansantunan dan wawasan pengetahuan yang sesuai dalam memberikan pelayanan.
- 5) Empati (*empathy*) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Jadi maksud dalam

indikator ini jadi penyedia layanan harus memiliki niat pribadi harus mampu memberikan perhatian secara tulus dan bersifat individu kepada para pengguna layanan atau pelanggan yang bertujuan untuk memahami keinginan dari pelanggan.

Menurut Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai consumer. alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas yaitu aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan. pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat maka dengan hal ini, harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

b). Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat akan dapat menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik maka kepuasan masyarakat merupakan factor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disama artikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan yang mana melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-

undangan yang telah diamanatkan yaitu pegawai instansi pemerintah sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah serta dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan merupakan suatu perasaan yang senang/kecewa atau puas/tidak puas yang muncul kepada diri seseorang dengan apa yang diharapkan yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil). Jika pemberi pelayanan berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Namun jika pemberian layanan memenuhi harapan pelanggan maka puas (Kotler 2006:177). Jadi kepuasan itu merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja berada diatas atau melebihi harapan maka pelanggan akan amat memuaskan. Berikut ini akan dipaparkan definisi kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli :

- 1) Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

- 2) Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.
- 3) Menurut Djaslim Saladin (2003:9), pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Dalam penelitian untuk mengukur Kepuasan Masyarakat, metode yang digunakan adalah metode survey. Berdasarkan KepMenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun 9 unsur SKM kepuasan yaitu :

- 1) Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman
- 7) Perilaku Pelaksana yaitu, sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2008: 60) variable adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi dapat disederhanakan bahwa yang dimaksud variable adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti sebagai sesuatu yang akan diteiti dan akan menghasilkan informasi dari penelitian, tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini terdapat beberapa variable yaitu:

### a) Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Menurut Sugiyono (2008:61), pengertian variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab atau timbulnya dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) diantaranya terdapat, bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ) responsivitas ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ).

### b) Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi variabel lainnya. Menurut Sugiyono (2008:61) pengertian variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini Kepuasan Masyarakat (Y).



### 3. Definisi Operasional

Menurut Nazir (2003:126) definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variable atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasi kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variable tersebut. Menurut Koentjaraningrat (1991:23) definisi opernasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Definisi operasioanal dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Variabel, Indikator, dan Item**

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) (X1)	1. Penyediaan jasa memiliki peralatan modern (komputerisasi).
		2. Fasilitas berdaya tarik visual.
		3. Penyedia jasa berpenampilan rapi dan profesional.
	<i>Reliability</i> (Reliabilitas) (X2)	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
		2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan pelanggan
		3. Menyampaikan pelayanan secara benar semenjak pertama kali
		4. Menyampaikan jasa sesuai waktu yang dijanjikan
	<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap) (X3)	1. Menginformasikan pembuat pelayannan tentang kepastian waktu penyampaian pelayanan
		2. Layanan yang segera/cepat bagi pengguna pelayanan

Lanjutan table 3.1

Variabel	Indikator	Item
		3. Siap selalu membantu pengguna layanan
		4. Kesiapan untuk merespon permintaan pengguna layanan
	Assurance (Jaminan) (X4)	1 Mampu membangkitkan kepercayaan pengguna layanan
		2. Mampu menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan
		3. Konsisten untuk bersikap sopan kepada pengguna layanan
		4. Mampu menjawab kebutuhan dan pertanyaan yang diajukan pengguna layanan
	Empathy (Empati) (X5)	1. Mengutamakan kepentingan pengguna layanan
		2. Jam pelayanan memberikan kenyamanan bagi semua pengguna layanan
		3. Bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan
Variabel	Indikator	
Kepuasan Masyarakat (Y)	1. Kepuasan terhadap persyaratan pelayanan	
	2. Kepuasan terhadap system, mekanisme, dan prosedur pelayanan	
	3. Kepuasan terhadap waktu penyelesaian pelayanan	
	4. Kepuasan terhadap biaya/tarif pelayanan	
	5. Kepuasan terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan	
	6. Kepuasan terhadap kompetensi pelaksana pelayanan	
	7. Kepuasan terhadap pelaksana pelayanan	
	8. Kepuasan terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan	
	9. Kepuasan terhadap sarana dan prasarana pelayanan	

Sumber : Data primer diolah, 2018

#### D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan dari elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum yang terdiri dari bidang-bidang yang ada. Menurut Sugiyono

(2013:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Selanjutnya menurut Umar (2003:145) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jadi populasi adalah suatu subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dapat ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini tidak ditemukan sehingga untuk menentukan sampel menggunakan rumus menurut Wibisono dalam Riduwan (2009: 255) yaitu :

$$n = (0,25) \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{\varepsilon} \right)^2$$

Dimana :

$n$  = Jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$  = nilai yang didapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan

$\varepsilon$  = kesalahan penarikan sampel

Menurut Arikunto (2006 : 109) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti selanjutnya jika sumber subyeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Lebih lanjut sampel menurut Sugiyono (2005:54) yaitu sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi

tersebut. Apabila populasinya terlalu besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka dari itu menggunakan sampel karena dapat diambil pada populasi serta dapat mewakili pada keseluruhan.

Berhubung pengambilan sampel tidak diketahui populasinya, tingkat keyakinan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 95% maka nilai yang didapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan adalah 1,96. Tingkat kesalahan penarikan sampel ditentukan sebesar 10%. Maka dari perhitungan rumus tersebut dapat diperoleh sampel yang dibutuhkan, yaitu :

$$n = (0,25) \left( \frac{1,96}{0,1} \right)^2$$

$n = 96,04$

Jadi berdasarkan rumus diatas, sampel yang diambil sebanyak 96,04 orang. Untuk memudahkan perhitungan maka dibulatkan menjadi 96 orang.

#### E. Pengukuran

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*, Menurut Sugiyono (2005: 86) “skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. ” Skala *Likert* ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variable penelitian. Dengan skala *Likert*, maka variable yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau

pertanyaan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor sebagai berikut:

- a) Jawaban sangat setuju diberi skor 5
- b) Jawaban setuju diberi skor 4
- c) Jawaban netral diberi skor 3
- d) Jawaban tidak setuju diberi skor 2
- e) Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

## **F. Pengumpulan Data**

### **1. Jenis Data**

Dalam penentuan metode pengumpulan data, sumber data merupakan faktor yang sangat vital untuk dijadikan sebuah pertimbangan. Sumber penelitian dalam penelitian menurut Arikunto (2006: 129) adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Penelitian ini mengambil dua jenis data, yaitu:

#### **a) Data Primer**

Data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari jawaban responden, melalui kuisioner yang telah dirancang sesuai dengan variabel, sub variabel, indikator yang telah ditetapkan dan disebarkan kepada responden terhadap masyarakat yang dilayani oleh Dispendukcapil Kab. Blitar dalam pembuatan E-KTP.

#### **b) Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh dari sumbernya langsung melainkan sudah dikumpulkan atau sudah dikelola oleh pihak

lain yang berupa sejarah perusahaan, struktur perusahaan, serta gambaran kepegawaian.

## 2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### a) Kuisisioner

Menurut Singarimbun dan Effendi (2002:176) tujuan pokok pembuatan kuisisioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survey, dan memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin. Kuisisioner merupakan daftar- daftar pertanyaan tertulis dengan alternatif jawaban yang telah disiapkan dan disusun secara terstruktur berdasarkan konsep- konsep yang dioperasionalkan mengenai kepuasan pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hasil jawaban tersebut nantinya akan digunakan untuk menganalisis atas pelayanan pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh pihak Dispendukcapil Kab.Blitar terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini angket/kuisisioner disebarkan kepada responden yaitu masyarakat yang datang ke dispendukcapil untuk pembuatan E-KTP.

### b) Dokumentasi

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dan mencatat dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan penelitian ini serta literatur yang relevan untuk menunjang penelitian ini.



c) Observasi

Metode ini dilakukan secara pengamatan langsung untuk melihat kondisi di lokasi penelitian. Dari hasil observasi atau hasil datanya nantinya dapat membantu untuk menggambarkan informasi sebagai tambahan agar lebih akurat.

### 3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti dalam melakukan pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan efisien. Penelitian ini menggunakan tiga instrumen penelitian, yaitu:

a) Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun dan Effendi, 1995: 124). Jadi dapat dikatakan valid apabila data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variable yang dimaksud. Valid tidaknya suatu item dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi (r-hitung) dengan nilai kritisnya, dimana r hitung dapat ditentukan dengan rumus (Arikunto 2002: 138):

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

$r$  = korelasi

$x$  = skor item

$y$  = skor total

$n$  = jumlah pertanyaan

Dengan signifikansi 0,05 sehingga apabila probabilitas  $r$  dihitung ( $P \leq 0,005$ ) berarti item tersebut telah valid. Adapun perhitungan koefisien korelasi ( $r$  hitung) ini dilakukan dengan menggunakan program computer *SPSS for Windows*.

#### b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun dan Effendi, 1995:111). Suatu alat ukur bisa dikatakan reliabel bila dapat digunakan lebih dari satu kali dalam waktu yang berbeda, namun tetap menunjukkan hasil yang relative konsisten. Kemudian Arikunto (2002:154) menunjukkan pada suatu penegertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data tersebut sudah baik. Suatu instrument dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien reliabilitas sebesar  $\geq 0.6$  (Malhotra, 2002: 293). Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan *Alpha Cronbach*. Bila Alpha lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel dan bila lebih besar atau sama dengan 0,6 dinyatakan reliabel.

Perhitungan reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2002: 171):

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_n$  = reliabilitas konsumen

$k$  = banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian masing masing indicator

$V_t^2$  = varians total

Dinyatakan bahwa untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya merupakan rentangan antara beberapa nilai, misalnya: 0-10 atau 0-100 atau berbentuk skala 1-3, 1-5 atau 1-7, dan seterusnya, digunakan rumus *alpha*, misalnya angka atau soal berbentuk pertanyaan (Arikunto, 2002: 171).

#### c) Uji Asumsi Klasik

Data penelitian yang telah diambil dalam penelitian harus diuji terlebih dahulu. Karena untuk mengetahui karakteristik dari data yang diperoleh. Dalam melakukan peramalan umumnya menggunakan sebuah model regresi. Sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin. Karena itu, seharusnya memenuhi beberapa asumsi sebelum menggunakan sebuah model yang disebut dengan asumsi klasik. Berikut terdapat beberapa asumsi klasik yang perlu dipahami yaitu:

### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian asumsi residual yang berdistribusi normal. Asumsi ini harus terpenuhi untuk model regresi linier yang baik. Uji normalitas dilakukan pada nilai residual model. Asumsi normalitas terpenuhi ketika  $P\text{-value}$  (sign)  $> \alpha$  dengan nilai  $\alpha$  ditentukan sebesar 5% atau 1%. (Istifar, 2012)

### 2) Uji Heterodeksitas

Uji heterodiktas yaitu suatu keadaan dimana varians dari suatu pengamatan ke pengamatan lain berbeda untuk setiap variabel. Untuk mengetahuinya, jika pada *scatter plot* tidak tampak adanya suatu pola tertentu pada sebaran data dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu  $y$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Istifar, 2012)

### 3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah situasi adanya korelasi variabel-variabel independen. Menurut Ghozali (2009:95) tidak terjadinya korelasi diantara variabel independen merupakan model regresi yang baik. Menurut Triton (2006:154) apabila pada regresi terdeteksi adanya kasus multikolinearitas, maka dapat terjadi perubahan tanda koefisien regresi dari positif pada saat diuji dengan regresi sederhana, menjadi negatif

pada saat diuji dengan regresi berganda, atau sebaliknya. Pengelolaan data dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS.24. *Variance Inflation Factor* (VIF) akan digunakan penelitian dalam pengujian multikolinearitas.

#### 4) Uji Autokorelasi

Ghazali (2005:95) menyatakan bahwa tujuan uji autokorelasi untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pada periode  $t$  dengan kesalahan periode  $t-1$  (sebelumnya).

Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi atau tidak terjadi autokorelasi. Ketentuannya adalah sebagai berikut:

- a.  $0 < d < dL$  : tidak ada autokorelasi positif (ditolak)
- b.  $dL \leq d \leq dU$  : tidak ada autokorelasi positif (tidak ada kesimpulan)
- c.  $4 - dL < d < 4$  : tidak ada korelasi negatif (ditolak)
- d.  $4 - dU \leq d \leq 4 \leq dL$  : tidak ada korelasi negatif (tidak ada kesimpulan)
- e.  $dU < d < 4 - dU$  : tidak ada autokorelasi positif atau negatif (diterima)

## **G. Analisis Data**

### **1. Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2011:2) statistic deskriptif adalah statistic yang berkenaan dengan bagaimana cara mendeskripsikan, menggambarkan, menjabarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan variabel bebas dan variabel terikat dengan jalan mendistribusikan item-item dari masing-masing variabel. Setelah keseluruhan data terkumpul, maka kegiatan selanjutnya mengolah data dan kemudian mentabulasikan ke dalam tabel frekuensi dan kemudian membahas data yang diolah tersebut secara deskriptif. Tolak ukur dari pendeskripsian itu adalah dengan pemberian angka, baik dalam jumlah maupun presentase. Dalam penelitian ini analisis deskriptif akan digunakan untuk mendeskripsikan hasil kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang meliputi variabel-variabel yaitu diantaranya: reliabilitas, bukti fisik, responsivitas, kepastian, dan empati. Selain itu juga akan digunakan untuk mendeskripsikan tentang karakteristik dari responden.

### **2. Analisis Korelasi**

Analisis korelasi ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan, dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidak hubungan itu (Arikunto 1998:51). Sedangkan besarnya kontribusi dapat diketahui dengan melihat koefisien determinasi dari hasil regresi masing-



masing variabel bebas terhadap variabel terikat atau dengan cara mengkuadratkan hasil korlasi setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan bantuan program aplikasi Komputer SPSS ver 24.0 for *windows*. Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel atau untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji korelasi yang penulis gunakan yaitu korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

$R_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

$\sum xy$  : Jumlah perkalian x dan y

$x^2$  : Kuadrat dari x

$y^2$  : Kuadradari y

### 3. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda (*Multiple Regression*) digunakan dalam upaya untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Pada dasarnya analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai

variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2005).

Regresi berganda untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih. Maka dari itu variabel independen diatas mempunyai variabel yang lebih dari dua, maka regresi dalam penelitian ini disebut dengan regresi berganda. Adapun perumusan regresi linier berganda sebagaimana dinyatakan oleh Widayat dan Amirullah (2002:102) adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_n X_n + e$$

Keterangan : Y = Variabel dependen

$\beta_0$  = Bilangan konstanta

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$  = Koefisien regresi setiap variabel bebas

$X_1, X_2, \dots, X_n$  = Variabel bebas

$e$  = Kesalahan pengganggu (*error disturbance*)

#### 4. Koefisien Determinasi (Nilai $R^2$ )

Koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ , dan  $X_5$ ) terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel bebas (X) yang tidak dimasukkan kedalam model. Maka

dianggap baik apabila koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu (Gujarati, 2001 :46).

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi ( $r$ ) yang digunakan untuk mengukur besarnya proporsi sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. Batas  $R^2$  adalah 0 sampai 1. Semakin tinggi  $R^2$  maka semakin baik hasil regresinya.

## 5. Uji t-Statistik

Uji ini digunakan untuk mengkaji berapa besar pengaruh antar variabel bebas terhadap variabel terikat sehingga dapat dilakukan pengujian keberartian masing-masing koefisien dan masing-masing regresi dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan :

$B_i$  = Koefisien Regresi setiap variabel bebas

$S_{b_i}$  = *Standart Error  $b_i$*

Dalam penghitungan uji t-statistik yaitu guna untuk mengetahui pengujian hipotesis  $H_0$  diterima ataupun ditolak, maka perlu dibandingkan antara  $t$  hitung dengan  $t$  table dan hasil pengujian t-statistik menggunakan aplikasi SPSS. Apabila hasil penghitungannya sebagai berikut:

- Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 6. Uji F (Simultan)

Uji ini dilakukan untuk besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F bertujuan untuk mengetahui hasil analisis regresi signifikan atau tidak.

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$1 - r^2$  = Residual *Sum of Squared*

$n$  = Jumlah Sampel

$k$  = Jumlah variabel bebas

Kemudian dalam melakukan uji F dengan signifikansi sebesar 0,05 dapat dilakukan dengan cara membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Hal ini dapat dituliskan sebagai berikut:

- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka model regresi tidak signifikan
- Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka model regresi signifikan

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Letak Geografis Kabupaten Blitar

Sekilas gambaran mengenai Kabupaten Blitar serta keadaan organisasi pada instansi pelaksana pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Blitar dimana Kabupaten Blitar merupakan salah satu daerah di Propinsi Jawa Timur yang secara geografis terletak pada 111 25' - 112 20' BT dan 7 57-8 9'51 LS di Barat daya Ibu Kota Propinsi Jawa Timur-Surabaya dengan jarak kurang lebih 160 km. Terdapat batas-batas wilayah Kabupaten Blitar yaitu diantaranya :

Sebelah Utara	: Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang
Sebelah Timur	: Kabupaten Malang
Sebelah Selatan	: Samudra Indonesia
Sebelah Barat	: Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Kediri

Kabupaten Blitar memiliki luas wilayah 1.588.79 KM dengan tata guna tanah terinci sebagai sawah, pekarangan, perkebunan, tambak Tegal, Hutan, Kolam Ikan dan lain-lain, Kabupaten Blitar juga di belah aliran sungai Brantas menjadi dua bagian yaitu Blitar Utara dan Blitar Selatan yang sekaligus membedakan potensi kedua wilayah tersebut yang mana Blitar Utara merupakan dataran rendah lahan sawah dan beriklim basah dan Blitar Selatan merupakan lahan kering yang cukup kritis dan beriklim kering. Wilayah Blitar selatan terus

berusaha mengembangkan segala potensi yang dimiliki. Daya tarik Potensi dan kekayaan yang dimiliki Kabupaten Blitar bukan hanya pada sumber daya alam, produksi hasil bumi yang melimpah, hasil – hasil peternakan, perikanan dan deposit hasil tambang yang tersebar di wilayah Blitar Selatan, tetapi juga kekayaan budaya serta peninggalan sejarah yang mempunyai nilai adiluhung menjadi kekayaan yang tidak ternilai. Namun lebih dari itu, berbagai kemudahan perijinan dan iklim investasi (usaha) yang kondusif didukung oleh stabilitas sosial politik merupakan modal utama yang dapat menjadi “point of essential” terutama jaminan bagi investor dan seluruh masyarakat untuk melibatkan diri dalam pengembangan Kabupaten Blitar.

Kabupaten Blitar tercatat sebagai salah satu kawasan yang strategis dan mempunyai perkembangan yang cukup dinamis. Kabupaten Blitar berbatasan dengan tiga kabupaten lain, yaitu sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Malang, sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Kediri sedangkan sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang. Sementara itu untuk sebelah Selatan adalah Samudera Indonesia yang terkenal dengan kekayaan lautnya. Apabila diukur dari atas permukaan laut, maka Kabupaten Blitar mempunyai ketinggian  $\pm 167$  meter dan luas 1.588,79 km<sup>2</sup>. Di Kabupaten Blitar terdapat Sungai Brantas yang membelah daerah ini menjadi dua yaitu kawasan Blitar Selatan yang mempunyai luas 689,85 km<sup>2</sup> dan kawasan Blitar Utara, Blitar Selatan termasuk daerah yang kurang subur. Hal ini disebabkan daerah tersebut merupakan daerah pegunungan yang berbatu, dimana batuan tersebut cenderung berkapur sehingga mengakibatkan tanah



tandus dan susah untuk ditanami. Sebaliknya kawasan Blitar Utara termasuk daerah surplus karena tanahnya yang subur, sehingga banyak tanaman yang tumbuh dengan baik. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kesuburan tanah di kawasan Blitar Utara adalah adanya Gunung Kelud yang masih aktif serta banyaknya aliran sungai yang cukup memadai. Gunung berapi dan sungai yang lebar berfungsi sebagai sarana penyebaran zat-zat hara yang terkandung dalam material hasil letusan gunung berapi.

Blitar terletak dikaki lereng gunung Kelud di Jawa Timur. Daerah Blitar selalu dilanda lahar gunung Kelud yang meledak secara berkala sejak zaman kuno sampai sekarang. Lahar mengalir kebawah melalui lembah-lembah sungai dan membeku menutup permukaan bumi. Abu yang memancardari bawah gunung berapi akhirnya jatuh juga di permukaan bumi dan bercampur dengan tanah. Lapisan-lapisan tanah vulkanik daerah Blitar pada hakekatnya merupakan suatu kronologi tentang ledakan-ledakan gunung Kelud yang kontinu dari zaman dahulu kala. Geologis tanah daerah Blitar berupa tanah vulkanik yang mengandung abu ledakan gunung berapi, pasir dan napal (batu kapur bercampuran tanah liat). Warnanya kelabu kekuning-kuningan. Sifatnya masam, gembur dan peka terhadap erosi. Tanah semacam itu disebut tanah regosol yang dapat digunakan untuk penanaman padi, tebu tembakau dan sayur- sayuran. Disamping sawah yang sekarang mendominasi pemandangan alam daerah sekitar Kota Blitar ditanam pula tembakau di daerah ini. Tembakau ini ditanam sejak zaman Belanda berhasil menaruh daerah ini dibawah yurisdiksinya dalam Abad XVII. Bahkan pernah maju-mundur Blitar ditentukan oleh berhasil tidaknya produksi tembakau

di daerah ini. Sungai Brantas mengalir memotong daerah Blitar dari Timur ke Barat. Disebelah Selatan sungai Brantas (daerah Blitar Selatan) kita menjumpai tanah yang lain lagi jenisnya. Tanah ini tergolong dalam apa yang disebut grumusol. Tanah grumusol merupakan batu-batuan endapan yang berkapur di daerah bukit maupun gunung, sifatnya basah.

Keadaan Demografi Kabupaten Blitar dalam hal penduduk merupakan salah satu potensi bagi Kabupaten Blitar untuk menggerakkan pembangunan, namun sebaliknya menjadi permasalahan apabila kualitas sumber daya manusianya masih rendah. Jumlah penduduk yang besar dengan kualitas SDM yang tinggi akan sangat mendukung pemerintah dalam mencapai tujuan-tujuan kesejahteraan masyarakat.

## **2. Kondisi Iklim dan Topografi**

Lokasi Kabupaten Blitar berada di sebelah Selatan Khatulistiwa. Tepatnya terletak antara  $111^{\circ}40'1''$ - $112^{\circ}10'1''$  Bujur Timur dan  $7^{\circ}58'1''$ - $8^{\circ}9'51''$  Lintang Selatan. Hal ini secara langsung mempengaruhi perubahan iklim. Iklim Kabupaten Blitar termasuk tipe C.3 dimana rata-rata curah hujan tahunan 1.478,8 mm dengan curah hujan tertinggi 2.618,2 mm per tahun dan terendah 1.024,7 per tahun. Sedangkan suhu tertinggi 30 Celcius dan suhu terendah 18 celcius Perubahan iklimnya seperti di daerah-daerah lain mengikuti perubahan putaran dua iklim yaitu musim penghujan dan musim kemarau. Satu kenyataan yang dapat kita lihat sampai saat ini, bahwa betapapun Kabupaten Bli tar sebagai daerah yang kecil dengan segala potensi alam, gografis dan iklim serta kualitas sumber daya manusia yang sedang, ternyata telah mampu tampil ke depan dalam keberhasilan pembangunan.

Kemajuan demi kemajuan dan kemenangan demi kemenangan yang telah dicapai daerah ini adalah karena besarnya partisipasi, kesadaran dan pengabdian seluruh lapisan masyarakat. Sedangkan jika dilihat dari letak Topografi tinggi tempat tertinggi adalah 800 meter (dpm) dan tinggi tempat terendah adalah 40 meter (dpm)

### **3. Administrasi Pemerintahan**

Secara administrasi Pemerintah Kabupaten Blitar terbagi menjadi 22 kecamatan, 220 desa, 28 kelurahan, 759 dusun/Rukun Warga(RW) dan sebanyak 6.978 Rukun Tetangga (RT). Untuk menggerakkan roda pemerintahan di Kabupaten Blitar terdapat 13.209 jumlah pegawai negeri sipil yang didukung oleh 144 tenaga honorer (non PNS) yang tersebar di 41 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Adapun kelembagaan/organisasi Pemerintah Kabupaten Blitar sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar No.3 Tahun 2002 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan-badan dan Kantor di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar, adalah sebagai berikut : SKPD Badan meliputi : 8 SKPD, Dinas terdiri dari : 15 SKPD, Sekretariat DPRD = 1 SKPD Kantor terdiri dari : 6 SKPD, Bagian terdiri dari 9 SKPD dan SKPD kecamatan terdiri dari 22 kecamatan serta 28 SKPD kelurahan. Pada akhir tahun 2008 yaitu tanggal 30 Desember 2008 Pemerintah kabupaten Blitar menerbitkan Peraturan Daerah No.18 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Kabupaten Blitar, No.19 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Daerah Kabupaten Blitar, No.20 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata kerja Inspektorat, BAPPEDA dan Lembaga Teknis Dinas, No.21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan,

No.22 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satpol PP. Pemerintah Daerah tersebut sebagai implementasi dari Peraturan Pemerintah No.41 Tahun 2007 dimana struktur kelembagaan pemerintah Kabupaten Blitar terdiri dari : Badan = 7 SKPD, Dinas = 16 SKPD, Kantor = 4 SKPD, Bagian = 9 SKPD, Inspektorat = 1 SKPD, Sekretariat DPRD = 1 SKPD. Berikut adalah visi dan misi Bupati Blitar yaitu:

### **VISI**

Pemerintahan Kabupaten Blitar dibawah kepemimpinan Drs. H. Rijanto, MM dan Marhaenis Urip Widodo, S Sos selama periode 2016 – 2021 menetapkan visi: “***MENUJU KABUPATEN BLITAR LEBIH SEJAHTERA, MAJU DAN BERDAYA SAING***”.

#### ***Penjabaran Visi :***

**Lebih Sejahtera**, berarti meningkatnya kesejahteraan masyarakat secara lahir dan batin. Secara lahir adalah pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat secara baik, pengurangan angka kemiskinan, peningkatan pendapatan masyarakat, peningkatan kesempatan kerja, kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan pendidikan dan kesehatan. Peningkatan kesejahteraan secara batin diwujudkan dalam penciptaan suasana kehidupan yang religius, aman dan kondusif, serta adanya kebebasan dan kemudahan masyarakat dalam menjalankan ibadah sesuai dengan agama dan kepercayaannya. **Maju**, dimaknai dengan adanya perkembangan positif dalam setiap aspek kehidupan masyarakat terutama terkait dengan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia (SDM), tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. **Berdaya Saing**, yaitu terwujudnya

kemampuan masyarakat Kabupaten Blitar untuk memanfaatkan keunggulan komparatif dan kompetitif yang dimiliki sehingga mampu bersaing secara regional, nasional bahkan internasional.

### **MISI**

Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Blitar tersebut maka Misi Pembangunan Kabupaten Blitar Tahun 2016-2021 ditetapkan sebagai berikut:

1. Meningkatkan taraf kehidupan masyarakat melalui akselerasi program pengentasan kemiskinan, optimalisasi dan pengembangan program pembangunan dan kemasyarakatan yang tepat sasaran ;
2. Memantapkan kehidupan masyarakat berlandaskan nilai-nilai keagamaan (religius), kearifan lokal dan hukum melalui optimalisasi kehidupan beragama dan kehidupan sosial, serta penerapan peraturan perundang-undangan ;
3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) masyarakat melalui peningkatan mutu bidang pendidikan (termasuk di dalamnya adalah wawasan kebangsaan, budi pekerti, praktek keagamaan) dan kesehatan serta kemudahan akses memperoleh pendidikan dan pelayanan kesehatan yang memadai ;
4. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui reformasi birokrasi, serta pelayanan publik berbasis teknologi informasi ;
5. Meningkatkan keberdayaan masyarakat dan usaha ekonomi masyarakat yang memiliki daya saing melalui peningkatan ketrampilan dan keahlian, pengembangan ekonomi kerakyatan berbasis Koperasi dan UMKM,

ekonomi kreatif, jiwa kewirausahaan, potensi lokal daerah dan penguatan sektor pariwisata serta pemanfaatan sumber daya alam dengan memperhatikan kelestarian lingkungan hidup ;

6. Meningkatkan pembangunan berbasis desa dan kawasan perdesaan melalui optimalisasi penyelenggaraan pemerintahan desa, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat desa.

**Tabel 4.1 Tabel Jumlah Penduduk Kab. Blitar Tahun 2018**

No	Kecamatan	Penduduk		
		Laki-Laki	Perempuan	Total
1	Wonodadi	27,727	26,375	54,102
2	Udanawu	23,384	22,601	45,985
3	Srengat	35,632	35,117	70,749
4	Kademangan	37,997	37,143	75,140
5	Bakung	15,006	15,014	30,020
6	Ponggok	57,820	55,924	113,744
7	Sanankulon	31,062	29,785	60,847
8	Wonotirto	21,563	20,670	42,233
9	Nglegok	40,469	38,872	79,341
10	Kanigoro	42,620	41,485	84,105
11	Garum	37,457	36,007	73,464
12	Sutojayan	28,351	27,859	56,210
13	Panggunrejo	23,801	22,568	46,369
14	Talun	34,935	34,091	69,026
15	Gandusari	39,816	38,686	78,502
16	Binangun	25,239	24,646	49,885
17	Wlingi	29,828	28,894	58,722
18	Doko	23,717	22,856	46,573
19	Kesamben	29,357	29,093	58,450
20	Wates	17,273	16,906	34,179
21	Selorejo	21,432	20,996	42,428
22	Selopuro	23,840	22,998	46,838
Jumlah		668,386	648,656	1,317,042

**Sumber: Data primer diolah 2018**



#### **4. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu perangkat Pemerintah Kabupaten Blitar yang mempunyai tugas pokok dan fungsi membantu Kepala Daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sesuai dengan aturan yang berlaku, sebagai perangkat daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diwajibkan menyusun Rencana Strategis ( Renstra ) yang merupakan dokumen perencanaan SKPD untuk periode 5 ( lima ) tahun sebagai pedoman dan arah bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mendukung pencapaian target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah ( RPJMD ) Kabupaten Blitar Tahun 2016 – 2021 yang mana telah ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah ( RPJMD ) Kabupaten Blitar Tahun 2016 – 2021. Dokumen Renstra tersebut dipergunakan sebagai acuan dalam melaksanakan program pembangunan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun tata cara, tahapan dan mekanisme penyusunan Renstra SKPD berpedoman pada aturan yang berlaku dan dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan yang diawali dengan mempertimbangkan kinerja pelayanan, identifikasi permasalahan dan analisis isu strategis disertai komitmen dan kesepakatan para pelaksana tugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui sistem koordinasi, sosialisasi dan fasilitasi hingga tersusunnya Renstra ini. Selanjutnya Renstra yang telah ditetapkan akan menjadi pedoman dalam rangka penyusunan Rencana Kerja ( Renja ) SKPD sebagai bentuk penjabaran

pelaksanaan tiap tahunan dari jangka waktu 5 ( lima ) tahun yang telah direncanakan. Landasan hukum mengenai administrasi kependudukan yaitu Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013. Berikut merupakan visi dan misi dari dinas kependuduka dan pencatatan sipil:

#### I. Visi:

Terwujudnya kesadaran masyarakat tentang arti penting penyelenggaraan kependudukan yang meliputi : adminsitrase, pengawasan, pengendalian dan pemberian identitas penduduk.

#### II. Misi:

1. Meningkatkan ketrampilan dan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).
2. Meningkatkan kualitas penyuluhan/sosialisasi dan memberikan pelayanan yang lebih prima.
3. Memberikan pelayanan prima "*one day service*" dalam memberikan identitas penduduk.
4. Mengupayakan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

- b. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas.
- e. pelaksanaan urusan tata usaha dinas.
- f. pelaksanaan tugas - tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris, membawahi :
  - > Sub Bagian Perencanaan;
  - > Sub Bagian Keuangan;
  - > Sub Bagian Umum.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :
  - > Seksi Identitas Penduduk;
  - > Seksi Pindah Datang Penduduk;
  - > Seksi Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
  - > Seksi Kelahiran;
  - > Seksi Perkawinan dan Perceraian;
  - > Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :

- > Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- > Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- > Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Tehnologi Informasi dan Komunikasi.

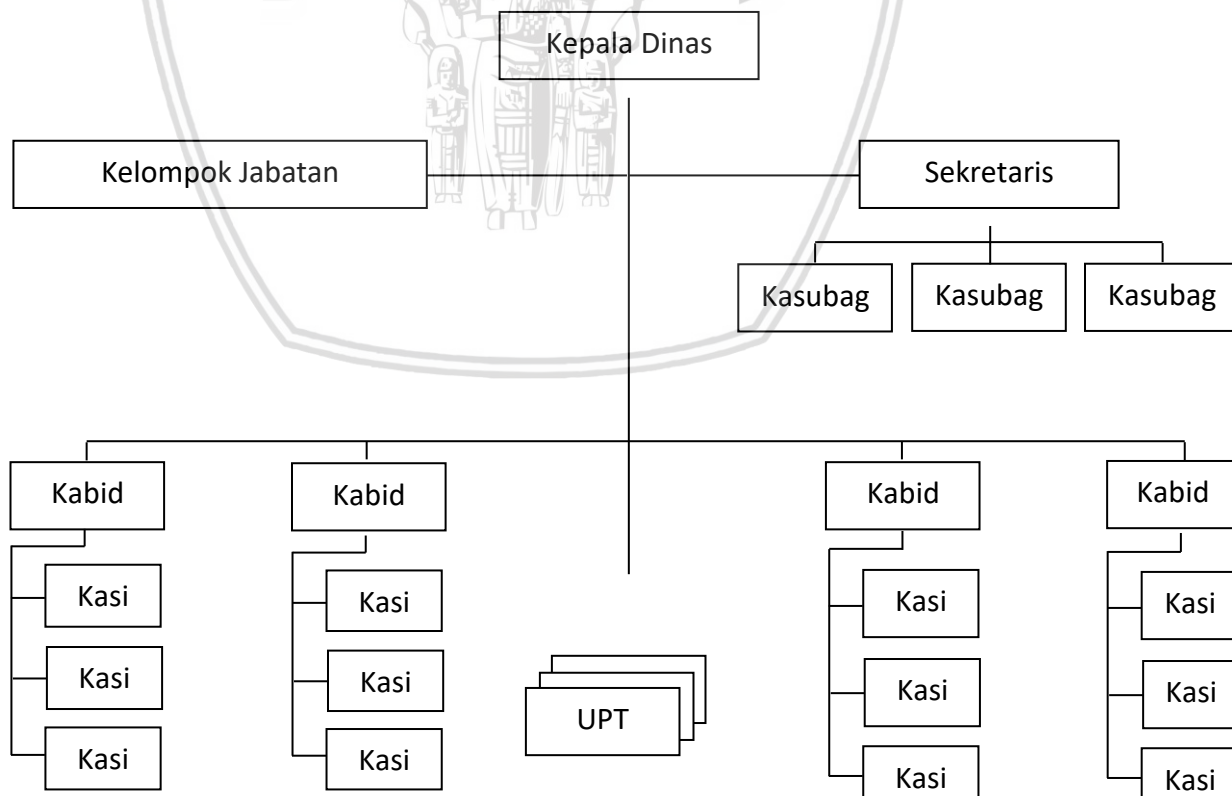
f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi :

- > Seksi Seksi kerja sama;
- > Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- > Seksi inovasi pelayanan.

g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

h. Kelompok Jabatan Fungsional

#### Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kab Blitar

## B. Penyajian Data

### 1. Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian mahasiswa yang berjumlah 100 responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan usia responden dan jenis kelamin responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut :

#### a) Usia Responden

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut :

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	59	61,45
2	20 tahun - 30 tahun.	24	25
3	31 tahun - 40 tahun.	11	11,45
4	41 tahun - 50 tahun.	1	1
5	> 50 tahun.	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

**Sumber: Data primer diolah 2018**

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 59 atau 61,45 % atau lebih dari 20 tahun sampai 30 tahun sebanyak 24 orang atau 25%, berusia lebih dari 31 tahun sampai 40 tahun sebanyak 11 orang atau 11,45%, berusia lebih dari 41 tahun sampai 50 tahun sebanyak 1 orang atau 1%, berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 1 orang atau 1%. Berdasarkan data tersebut, maka usia responden yang paling banyak adalah kurang dari 20 tahun yaitu sebanyak 59 orang. Dalam hal ini, dapat di

asumsikan bahwa pada rentang usia tersebut merupakan usia instruktur diklatif bersekolah.

#### b) Jenis Kelamin Responden

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut :

**Tabel 4.3**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase ( % )
1	Laki – laki	42	43,75
2	Perempuan	54	56,25
	<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Sumber: Data primer diolah 2018**

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 responden atau 43,75%, sedangkan perempuan sebanyak 54 responden atau 56,25%. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang atau 56,25%.

## **2. Frekuensi Jawaban Responden**

Deskripsi distribusi item ini digunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesner. Jawaban-jawaban tersebut selengkapnya dijelaskan sebagai berikut:



### a. ) Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ )

Pada variabel Bukti Fisik terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut:

**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ )**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%	
X1.1	22	22.92	58	60.42	9	9.38	3	3.13	4	4.17	96	100	3.95
X1.2	15	15.63	52	54.17	15	15.63	8	8.33	6	6.25	96	100	3.65
X1.3	16	16.67	52	54.17	22	22.92	4	4.17	2	2.08	96	100	3.79
													3.80

**Sumber : data primer diolah 2018**

Pada Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 96 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Bukti Fisik,. Hasil perhitungan rata – rata variabel Bukti fisik di dapatkan sebesar 3,80. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti fisik termasuk dalam kategori yang baik. Untuk item pertama yaitu Penerapan sistem elektronik untuk pembuatan e-KTP dimulai dengan sistem antrian, pemeriksaan data, foto wajah, tanda tangan, dan sidik jari memberikan kemudahan kepada pengguna pelayanan e-KTP terdapat 22 responden atau 22,92% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 60,42% , yang menyatakan netral 9 responden atau 9,38%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,13%, yang menyatakan sangat tidak setuju 4 responden atau 4,17%. Untuk item kedua yaitu untuk kenyamanan pelayanan pembuatan e-KTP tersedia fasilitas yang baik dan memadai seperti, ruang tunggu pelayanan, tempat parkir, tempat ibadah, toilet terdapat 15 responden atau 15,63% yang menyatakan sangat setuju, yang

menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 54,17%, yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 15,63%, yang menyatakan tidak setuju 8 responden atau 8,33%, yang menyatakan sangat tidak setuju yaitu 6 responden atau 6,25%. Untuk item ketiga yaitu Penampilan dan seragam petugas pelayanan memberikan kesan ramah dan profesional terdapat 16 responden atau 6,67% menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju 52 responden atau 54,17%, yang menyatakan netral 22 responden atau 22,92%, yang menyatakan tidak setuju 4 responden atau 4,17%, yang menyatakan sangat tidak setuju 2 responden atau 2,08%.

**b.) Distribusi Frekuensi Variabel Reliabilitas ( $X_2$ )**

Pada variabel Reliabilitas terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut:

**Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Reliabilitas ( $X_2$ )**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%	
X2.1	12	12.50	51	53.13	24	25.00	5	5.21	4	4.17	96	100	3.65
X2.2	15	15.63	48	50.00	24	25.00	4	4.17	5	5.21	96	100	3.67
X2.3	13	13.54	55	57.29	18	18.75	7	7.29	3	3.13	96	100	3.71
X2.4	15	15.63	51	53.13	19	19.79	8	8.33	3	3.13	96	100	3.70
													3.68

**Sumber : data primer diolah 2018**

Pada Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 96 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Reliabilitas,. Hasil perhitungan rata – rata variabel Reliabilitas di dapatkan sebesar 3,68. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Reliabilitas termasuk dalam kategori yang baik. Untuk item

pertama yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan telah sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan terdapat 12 responden atau 12,50% menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju 51 responden atau 53,13%, yang menyatakan netral 24 responden atau 25,00%, yang menyatakan tidak setuju 5 responden atau 5,21%, yang menyatakan sangat tidak setuju 4 responden atau 4,17%.

Untuk item kedua Petugas pelayanan dapat diandalkan untuk membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi pengguna pelayanan e-KTP yang menyatakan sangat setuju 15 responden atau 15,63%, yang menyatakan setuju 48 responden atau 50,00%, yang menyatakan netral 24 responden atau 25,00%, yang menyatakan tidak setuju 4 responden atau 4,17%, yang menyatakan sangat tidak setuju 5 responden atau 5,21%. Untuk item ketiga yaitu petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan benar tanpa ada kesalahan yang menyatakan sangat setuju 13 responden atau 13,54%, yang menyatakan setuju 55 responden atau 57,29%, yang menyatakan netral 18 responden atau 18,75%, yang menyatakan tidak setuju 7 responden atau 7,29%, yang menyatakan sangat tidak setuju 3 responden atau 3,13%. Untuk item keempat yaitu Penyelesaian permohonan pembuatan e-KTP dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan 15 responden atau 15,63% menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju 51 responden atau 53,13%, yang menyatakan netral 19 responden atau 19,79%, yang menyatakan tidak setuju 8 responden atau 8,33%, yang menyatakan sangat tidak setuju 3 responden atau 3,13%.

### c.) Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X<sub>3</sub>)

Pada variabel Daya Tanggap terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

**Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap ( X<sub>3</sub>)**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%	
X3.1	17	17.71	50	52.08	18	18.75	9	9.38	2	2.08	96	100	3.74
X3.2	22	22.92	46	47.92	17	17.71	7	7.29	4	4.17	96	100	3.78
X3.3	16	16.67	54	56.25	19	19.79	4	4.17	3	3.13	96	100	3.79
X3.4	18	18.75	39	40.63	30	31.25	6	6.25	3	3.13	96	100	3.66
													3.77

**Sumber : data primer diolah 2018**

Pada Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 96 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Daya Tanggap,. Hasil perhitungan rata – rata variabel Daya Tanggap di dapatkan sebesar 3,77. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap termasuk dalam kategori yang baik. Untuk item pertama yaitu tersedianya layanan informasi bagi pemohon e-KTP seperti papan persyaratan, papan prosedur pelayanan, papan jangka waktu penyelesaian terdapat 17 responden atau 17,71% menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju terdapat 50 responden atau 52,08%, yang menyatakan netral terdapat 18 responden atau 18,75%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 9 responden atau 9,38%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 2 responden atau 2,08% . Selanjutnya item kedua yaitu Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan segera/cepat, tidak menunda-nunda pekerjaan dalam memberikan pelayanan terdapat 22 responden atau 22,92% menyatakan sangat setuju, yang menyatakan

setuju terdapat 46 responden atau 47,92%, yang menyatakan netral terdapat 17 responden atau 17,71%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 7 responden atau 7,29%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 4 responden atau 4,17%. Untuk item ketiga yaitu Kesiapan petugas pelayanan membantu memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan terdapat 16 responden atau 16,67% menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju terdapat 54 responden atau 56,25, yang menyatakan netral terdapat 19 responden atau 19,79%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 4 responden atau 4,17%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 3 responden atau 3,13%.

Selanjutnya pada item keempat yaitu Tersedianya sarana untuk menyampaikan keluhan pelayanan dan sarana perbaikan, seperti Kotak Pengaduan, layanan pengaduan via SMS yang menyatakan sangat setuju terdapat 18 responden atau 18,75%, yang menyatakan setuju terdapat 39 responden atau 40,63%, yang menyatakan netral terdapat 30 responden atau 31,25%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 6 responden atau 6,25%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 3 responden atau 3,13%.

#### **d.) Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (X<sub>4</sub>)**

Pada variabel Jaminan terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

**Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan( X<sub>4</sub>)**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%	
X4.1	23	23.96	49	51.04	19	19.79	3	3.13	2	2.08	96	100	3.92
X4.2	23	23.96	49	51.04	14	14.58	9	9.38	1	1.04	96	100	3.88
X4.3	25	26.04	42	43.75	17	17.71	7	7.29	5	5.21	96	100	3.78
X4.4	19	19.79	51	53.13	20	20.83	3	3.13	3	3.13	96	100	3.83
													3.85

**Sumber : data primer diolah 2018**

Pada Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 96 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Jaminan,. Hasil perhitungan rata – rata variabel Jaminan di dapatkan sebesar 3,85. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Jaminan termasuk dalam kategori yang baik. Pada item pertama yaitu Petugas pelayanan mampu memberikan penjelasan dan berkomunikasi secara baik terdapat 23 responden atau 23,96% menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju terdapat 49 responden atau 51,04%, yang menyatakan netral terdapat 19 responden atau 19,79%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 3 responden atau 3,13%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 2 responden atau 2,08%. Untuk item kedua yaitu kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan, terutama kedisiplinan waktu kerja, kejujuran dan ketegasan menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan yang menyatakan sangat setuju terdapat 23 responden atau 23,96%, yang menyatakan setuju terdapat 49 responden atau 51,04%, yang menyatakan netral terdapat 14 responden atau 14,58%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 9 responden atau 9,38%, yang menyatakan sangat tidak setuju yaitu 1 responden atau 1,04%. Selanjtnya pada item ketiga yaitu Petugas pelayanan bertindak sopan dan ramah dalam



memberikan pelayanan yang menyatakan sangat setuju terdapat 25 responden atau 26,04%, yang menyatakan setuju terdapat 42 responden atau 43,75%, yang menyatakan netral terdapat 17 responden atau 17,71%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 7 responden atau 7,29%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 5 responden atau 5,21%. Kemudian pada item keempat yaitu petugas pelayanan mempunyai keahlian dan ketrampilan yang memadai (kompetensi) dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan yang menyatakan sangat setuju terdapat 19 responden atau 19,79%, yang menyatakan setuju terdapat 51 responden atau 53,13%, yang menyatakan netral terdapat 20 responden atau 20,83%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 3 responden atau 3,13%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 3 responden atau 3,13%.

**e.) Distribusi Frekuensi Variabel Empati ( $X_5$ )**

Pada variabel Empati terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:

**Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Empati ( $X_5$ )**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%	
X5.1	14	14.58	49	51.04	27	28.13	2	2.08	4	4.17	96	100	3.70
X5.2	11	11.46	44	45.83	27	28.13	13	13.54	1	1.04	96	100	3.53
X5.3	17	17.71	46	47.92	21	21.88	9	9.38	3	3.13	96	100	3.68
													3.64

**Sumber : data primer diolah 2018**

Pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 96 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Empati. Hasil perhitungan rata – rata variabel Empati di dapatkan sebesar 3,64. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa

variabel Empati termasuk dalam kategori yang baik. Pada item pertama yaitu petugas pelayanan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengguna pelayanan E-KTP terdapat 14 responden atau 14,5% menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju terdapat 49 responden atau 51,04%, yang menyatakan netral terdapat 27 responden atau 28,13%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 2 responden atau 2,08%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 4 responden atau 4,17%.

Pada item kedua yaitu jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas yang menyatakan sangat setuju terdapat 11 responden atau 11,46%, yang menyatakan setuju terdapat 44 responden atau 45,83%, yang menyatakan netral terdapat 27 responden atau 28,13%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 13 responden atau 13,54%, yang menyatakan sangat tidak setuju yaitu 1 responden atau 1,04%. Kemudian untuk item yang ketiga yaitu Petugas pelayanan bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan yang menyatakan sangat setuju terdapat 17 responden atau 17,71%, yang menyatakan setuju terdapat 46 responden atau 47,92%, yang menyatakan netral terdapat 21 responden atau 21,88%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 9 responden atau 9,38%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 3 responden atau 3,13%.

#### **f.) Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

Pada variabel Kepuasan Masyarakat terdapat sembilan pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut:

**Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	Jumlah	%	
Y1	16	16.67	44	45.83	27	28.13	6	6.25	3	3.13	96	100	3.67
Y2	9	9.38	43	44.79	26	27.08	13	13.54	5	5.21	96	100	3.40
Y3	10	10.42	42	43.75	28	29.17	14	14.58	2	2.08	96	100	3.46
Y4	41	42.71	41	42.71	9	9.38	4	4.17	1	1.04	96	100	4.22
Y5	10	10.42	54	56.25	23	23.96	6	6.25	3	3.13	96	100	3.65
Y6	14	14.58	47	48.96	23	23.96	8	8.33	4	4.17	96	100	3.61
Y7	20	20.83	47	48.96	19	19.79	6	6.25	4	4.17	96	100	3.76
Y8	9	9.38	49	51.04	23	23.96	10	10.42	5	5.21	96	100	3.49
Y9	16	16.67	48	50.00	20	20.83	7	7.29	5	5.21	96	100	3.66
													3.66

**Sumber : data primer diolah 2018**

Pada Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 96 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Kepuasan Masyarakat,. Hasil perhitungan rata – rata variabel Kepuasan Masyarakat di dapatkan sebesar 3,66. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori yang baik. Pada item pertama yaitu Saya merasa puas, dengan ketentuan persyaratan administrasi untuk pelayanan pembuatan e-KTP yang menyatakan sangat setuju 16 responden atau 16,67%, yang menyatakan setuju terdapat 44 responden atau 45,83%, yang menyatakan netral terdapat 27 responden atau 28,13%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 6 responden atau 6,25%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 3 responden atau 3,13%. Selanjutnya pada item kedua yaitu Saya merasa puas dengan kemudahan tahapan-tahapan, sistem, mekanisme, tata cara, dan prosedur untuk pelayanan pembuatan e-KTP yang menyatakan sangat setuju terdapat 9 responden atau 9,38%, yang menyatakan setuju terdapat 43 responden atau 44,79%, yang menyatakan netral terdapat 26 responden atau 27,08%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 13

responden atau 13,54%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 5 responden yaitu 5,21%.

Pada item ketiga yaitu Saya merasa puas dengan waktu penyelesaian pelayanan dalam pembuatan e-KTP yang menyatakan sangat puas terdapat 10 responden atau 10,42%, yang menyatakan setuju terdapat 42 responden atau 43,75%, yang menyatakan netral terdapat 28 responden 29,17%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 14 responden atau 14,58%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 2 responden atau 2,08%. Selanjutnya item yang keempat yaitu saya merasa puas dengan biaya pelayanan yang gratis untuk pelayanan pembuatan e-KTP dan ditetapkan sesuai peraturan yang berlaku, dalam arti tidak ada biaya-biaya tambahan yang menyatakan sangat setuju terdapat 41 responden atau 42,71%, yang menyatakan setuju terdapat 41 responden atau 42,71%, yang menyatakan, yang menyatakan netral terdapat 9 responden atau 9,38%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 4 responden atau 4,17%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 1 responden atau 1,04%.

Pada item kelima Saya merasa puas dengan kualitas produk pelayanan dispendukcapil yang menyatakan sangat setuju terdapat 10 responden atau 10,42%, yang menyatakan setuju terdapat 54 responden atau 56,25%, yang menyatakan netral terdapat 23 responden atau 23,96%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 6 responden atau 6,25%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 3 responden atau 3,13%. Selanjutnya pada item keenam yaitu saya merasa puas dengan petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan maupun informasi yang menyatakan sangat setuju terdapat 14 responden atau 14,58%, yang

menyatakan setuju terdapat 47 responden atau 48,96%, yang menyatakan netral terdapat 23 responden atau 23,96%, yang menyatakan tidak setuju 8 responden atau 8,33%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 4 responden atau 4,17%.

Selanjutnya pada item ketujuh yaitu saya merasa puas dengan petugas pelayanan yang melayani dengan baik, sopan, ramah, sabar, dan cepat yang menyatakan sangat setuju terdapat 20 responden atau 20,83%, yang menyatakan setuju terdapat 47 responden atau 48,96%, yang menyatakan netral terdapat 19 responden atau 19,79%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 6 responden atau 6,25%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 4 responden atau 4,17%. Selanjutnya pada item kedelapan yaitu saya merasa puas terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang menyatakan sangat setuju terdapat 9 responden atau 9,38%, yang menyatakan setuju terdapat 49 responden atau 51,04%, yang menyatakan netral terdapat 23 responden atau 23,96%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 10 responden atau 10,42%, yang menyatakan sangat tidak setuju. Selanjutnya item kesembilan yaitu saya merasa puas dengan sarana, prasaran yang ada di Dispendukcapil Kab Blitar seperti ruang tunggu pelayanan, tempat parkir, tempat ibadah, toilet yang menyatakan sangat setuju terdapat 16 responden atau 16,67%, yang menyatakan setuju terdapat 48 responden atau 50,00%, yang menyatakan netral terdapat 20 responden atau 20,83%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 7 responden, atau 7,29%, yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 5 responden atau 5,21%.

### 3. Hasil Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyakngkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi ( $r$ ) product moment.

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

$H_0 : r = 0$ , tidak terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) 5%.

$H_1 : r \neq 0$ , terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) 5%.

Hipotesa nol ( $H_0$ ) diterima apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , demikian sebaliknya hipotesa alternatif ( $H_1$ ) diterima apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 20.0 dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-



masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Uji Validitas Variabel**

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.786	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.858	0.000	0.3	Valid
X1.3	0.769	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.855	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.869	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.799	0.000	0.3	Valid
X2.4	0.661	0.000	0.3	Valid
X3.1	0.687	0.000	0.3	Valid
X3.2	0.803	0.000	0.3	Valid
X3.3	0.837	0.000	0.3	Valid
X3.4	0.763	0.000	0.3	Valid
X4.1	0.798	0.000	0.3	Valid
X4.2	0.784	0.000	0.3	Valid
X4.3	0.837	0.000	0.3	Valid
X4.4	0.839	0.000	0.3	Valid
X5.1	0.824	0.000	0.3	Valid
X5.2	0.808	0.000	0.3	Valid
X5.3	0.833	0.000	0.3	Valid
Y1	0.793	0.000	0.3	Valid
Y2	0.842	0.000	0.3	Valid
Y3	0.783	0.000	0.3	Valid
Y4	0.680	0.000	0.3	Valid
Y5	0.720	0.000	0.3	Valid
Y6	0.774	0.000	0.3	Valid
Y7	0.800	0.000	0.3	Valid
Y8	0.782	0.000	0.3	Valid
Y9	0.731	0.000	0.3	Valid

**Sumber: Data Primer Diolah 2018**

Dari Tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r indikator pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ( $\alpha = 0.05$ ) yang berarti tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Arikunto menjelaskan tentang reliabilitas sebagai berikut :

“Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik “

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

**Tabel 4.11**  
**Uji Reliabilitas Variabel**

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0,728	Reliabel
2	X2	0,807	Reliabel
3	X3	0,773	Reliabel
4	X4	0,828	Reliabel
5	X5	0,759	Reliabel
6	Y	0,913	Reliabel

**Sumber: Data primer diolah 2018**

Dari Tabel 4.11 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

#### 4. Asumsi-Asumsi Klasik Regresi

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu SPSS for Windows, diadakan pengujian uji asumsi klasik regresi. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

##### a.) Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

$H_0$  : residual tersebar normal

$H_1$  : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > 0,05, maka  $H_0$  diterima yang artinya normalitas terpenuhi. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.12

**Tabel 4.12 : Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.67914066
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.044
	Negative	-.095
Kolmogorov-Smirnov Z		.927
Asymp. Sig. (2-tailed)		.356

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Sumber: Data primer diolah 2018**

Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.356 dapat dilihat pada Tabel 4.12 atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan  $H_0$  diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi artinya data penelitian berdistribusi normal.

**b.) Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi ini untuk mengetahui korelasi antara sisaan yang diurutkan menurut waktu (seperti dalam deret waktu) atau ruang (seperti dalam data *cross section*). Dalam konteks regresi, model regresi linier klasik mengasumsikan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam sisaan ( $\epsilon_i$ ). Hal ini memperlihatkan bahwa model klasik mengasumsikan bahwa unsur sisaan yang berhubungan dengan pengamatan tidak dipengaruhi oleh sisaan yang berhubungan dengan pengamatan lain yang mana pun.

Uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW-test). Hipotesis yang melandasi pengujian adalah:

$$H_0 : \rho = 0 \text{ (tidak terdapat autokorelasi di antara sisaan)}$$

$$H_1 : \rho \neq 0 \text{ (terdapat autokorelasi di antara sisaan)}$$

Statistik Durbin-Watson yang dirumuskan oleh statistik  $d$ , yaitu:

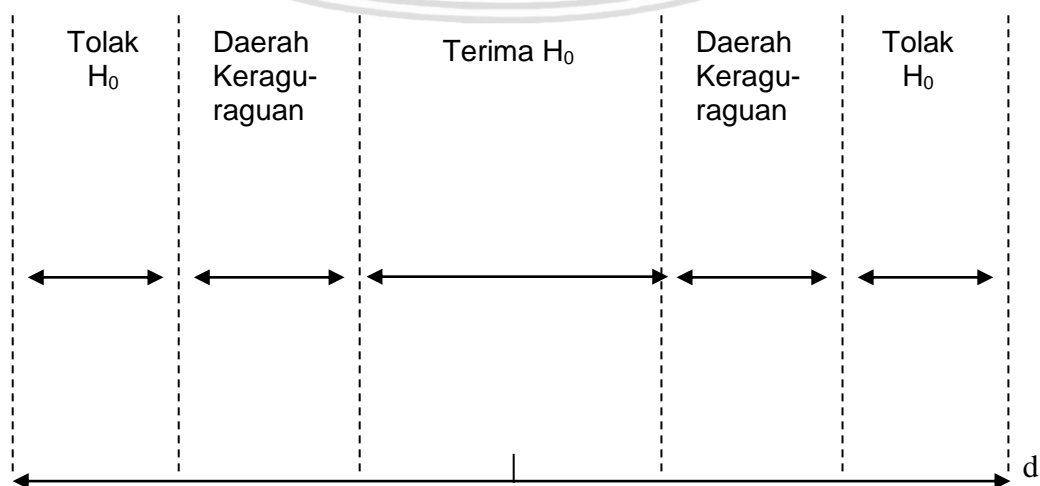
$$d = \frac{\sum (e_t - e_{t-1})^2}{\sum e^2}$$

Banyak pengamatan pada pembilang statistik  $d$  adalah  $n - 1$  karena satu pengamatan hilang dalam mendapatkan perbedaan yang berurutan.

Prosedur uji Durbin-Watson adalah sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan Metode Kuadrat Terkecil (MKT) biasa, hitung koefisien regresi, kemudian tentukan  $e_i$ .
2. Dengan menggunakan rumus diatas hitung statistik  $d$
3. Berdasarkan banyaknya pengamatan dan peubah penjelas tentukan nilai-nilai kritis  $d_L$  dan  $d_U$ .
4. Terapkan kaidah keputusan:
  - a. Jika  $d < d_L$  atau  $d > (4 - d_L)$ , maka  $H_0$  ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi terhadap sisaan.
  - b. Jika  $d_U < d < (4 - d_U)$ , maka  $H_0$  diterima, berarti tidak terdapat autokorelasi antar sisaan.
  - c. Namun jika  $d_L < d < d_U$  atau  $(4 - d_U) < d < (4 - d_L)$ , maka uji Durbin-Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (inconclusive). Untuk nilai-nilai ini, tidak dapat (pada suatu tingkat signifikansi tertentu) disimpulkan ada tidaknya autokorelasi di antara faktor-faktor gangguan.

**Gambar 4.2 Durbin Watson**



0                       $d_L$                        $d_U$                       2                       $4 - d_U$                        $4 - d_L$                       4

**Sumber: Data Primer Dioalah 2018**

Keterangan:

$d_U$  = Durbin-Watson Upper (batas atas dari tabel Durbin-Watson)

$d_L$  = Durbin-Watson Lower (batas bawah dari tabel Durbin-Watson)

Dari tabel 4.13 Durbin-Watson untuk  $n = 96$  dan  $k = 5$  (adalah banyaknya variabel bebas) diketahui nilai  $d_U$  sebesar 1.778 dan  $4 - d_U$  sebesar 2.222. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 4.13.

**Tabel 4.13 : Hasil Uji Autokorelasi**

Model	Durbin-Watson
1	1,976

**Sumber: Data primer diolah 2018**

Dari Tabel 4.13 diketahui nilai uji Durbin Watson sebesar 1,976 yang terletak antara 1.778 dan 2.222, maka dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak terdapat autokorelasi telah terpenuhi yang berarti bahwa tidak ada korelasi antara data dalam variabel pengamatan yang digunakan.

### c.) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance  $< 0,1$  maka terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.14.



**Tabel 4.14 : Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.789	1.267
X2	0.340	2.940
X3	0.259	3.858
X4	0.374	2.673
X5	0.341	2.932

**Sumber: Data primer diolah 2018**

Berdasarkan Tabel 4.14, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

- Tolerance untuk Bukti Fisik adalah 0.789
- Tolerance untuk Reliabilitas adalah 0.340
- Tolerance untuk Daya Tanggap adalah 0,259
- Tolerance untuk Jaminan adalah 0,374
- Tolerance untuk Empati adalah 0,341

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance  $> 0,1$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (Variance Inflation Faktor) dengan angka 10. Jika nilai VIF  $> 10$  maka terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas :

- VIF untuk Bukti Fisik adalah 1,267
- VIF untuk Reliabilitas adalah 2,940
- VIF untuk Daya Tanggap adalah 3,858

- VIF untuk Jaminan adalah 2,673
- VIF untuk Empati adalah 2,932

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi maka variabel bebas tidak saling berkaitan dengan satu sama lain.

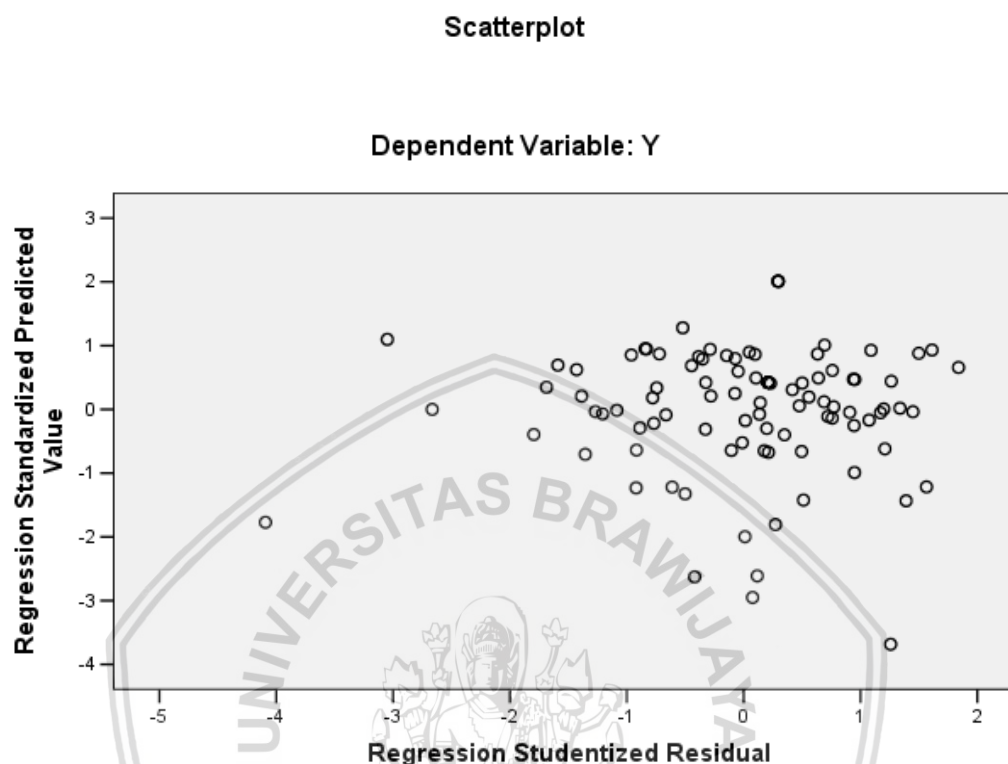
#### **d.) Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji scatter plot. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

$H_0$  : ragam sisaan homogen

$H_1$  : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.3



**Gambar 4.3**

#### Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

### 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ).

**a.) Persamaan Regresi**

Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows ver 20.00* didapat model regresi seperti pada Tabel 4.15 :

**Tabel 4.15 : Persamaan Regresi**

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.412	2.474		0.166	0.868
X1	0.389	0.193	0.133	2.018	0.047
X2	0.451	0.224	0.203	2.016	0.047
X3	0.535	0.260	0.237	2.056	0.043
X4	0.424	0.207	0.197	2.048	0.043
X5	0.631	0.291	0.219	2.173	0.032

**Sumber: Data primer dioalah 2018**

Berdasarkan pada Tabel 4.15 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,412 + 0,389 X_1 + 0,451 X_2 + 0,535 X_3 + 0,424 X_4 + 0,631 X_5$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,389 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_1$  (Bukti Fisik). Jadi apabila Bukti Fisik mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,165 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,451 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_2$  (Reliabilitas), Jadi apabila Reliabilitas mengalami

peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0.451 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

- Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,535 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_3$  (Daya Tanggap), Jadi apabila Daya Tanggap mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0.535 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,424 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_4$  (Jaminan), Jadi apabila Jaminan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0.424 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,631 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_5$  (Empati), Jadi apabila Empati mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0.631 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

**b.) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (Bukti Fisik( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) digunakan nilai  $R^2$ , nilai  $R^2$  seperti dalam Tabel 4.16 dibawah ini:

**Tabel 4.16**

**Koefisien Korelasi dan Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square
---	----------	-------------------

0.830	0.689	0.672
-------	-------	-------

**Sumber : Data primer diolah 2018**

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 4.16 diperoleh hasil adjusted  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 0,672. Artinya bahwa 67,2% variabel Kepuasan Masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ). Sedangkan sisanya 32,8% variabel Kepuasan Masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Bukti Fisik, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, terhadap variabel Kepuasan Masyarakat, nilai  $R$  (koefisien korelasi) sebesar 0,830, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) dengan Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori sangat kuat karena berada pada selang 0,8 – 1,0.

## **6. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Kegunaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

### **a.) (F test / Serempak)**



Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

**Tabel 4.17**  
**Uji F/Serempak**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2854.229	5	570.846	39.953	0.000
Residual	1285.927	90	14.288		
Total	4140.156	95			

**Sumber: Data primer diolah 2018**

Berdasarkan Tabel 4.17 nilai F hitung sebesar 39,953. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db regresi = 5 : db residual = 90) adalah sebesar 2,316. Karena F hitung  $>$  F tabel yaitu  $39,953 > 2,316$  atau nilai Sig. F (0,000)  $<$   $\alpha = 0.05$  maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ))

#### **b.) Pengujian parsial**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  maka hasilnya

signifikan dan berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika  $t$  hitung  $< t$  tabel atau  $-t$  hitung  $> -t$  tabel maka hasilnya tidak signifikan dan berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hasil dari uji  $t$  dapat dilihat pada Tabel 4.18

**Tabel 4.18**

**Hasil Uji  $t$  / Parsial**

Variabel Bebas	T	Sig.	Keterangan
(Constant)	0.166	0.868	
X1	2.018	0.047	Signifikan
X2	2.016	0.047	Signifikan
X3	2.056	0.043	Signifikan
X4	2.048	0.043	Signifikan
X5	2.173	0.032	Signifikan

**Sumber: Data primer diolah 2018**

Berdasarkan Tabel 4.18 diperoleh hasil sebagai berikut :

- Uji  $t$  antara  $X_1$  (Bukti Fisik) dengan  $Y$  (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan  $t$  hitung = 2,018. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $2,018 > 1,987$  atau sig.  $t$  (0,047)  $< \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_1$  (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Bukti Fisik atau dengan meningkatkan Bukti Fisik maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan secara nyata.
- Uji  $t$  antara  $X_2$  (Reliabilitas) dengan  $Y$  (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan  $t$  hitung = 2,016. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $2,018 > 1,987$  atau

sig.  $t$  (0,047) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_2$  (Reliabilitas) terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Reliabilitas atau dengan meningkatkan Reliabilitas maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan secara signifikan.

- Uji  $t$  antara  $X_3$  (Daya Tanggap) dengan  $Y$  (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan  $t$  hitung = 2,056. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung >  $t$  tabel yaitu  $2,056 > 1,987$  atau sig.  $t$  (0,043) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_3$  (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Daya Tanggap atau dengan meningkatkan Daya Tanggap maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan yang tinggi.
- Uji  $t$  antara  $X_4$  (Jaminan) dengan  $Y$  (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan  $t$  hitung = 2,048. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung >  $t$  tabel yaitu  $2,048 > 1,987$  atau sig.  $t$  (0,043) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_4$  (Jaminan) terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Jaminan atau dengan meningkatkan

Jaminan maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan yang tinggi.

- Uji t antara  $X_5$  (Empati) dengan Y (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan t hitung = 2,173. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,173 > 1,987$  atau sig. t (0,032) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_5$  (Empati) terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Empati atau dengan meningkatkan Empati maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan yang tinggi.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik

#### a. Jaminan

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Jaminan ( $X_4$ ) menunjukkan hasil setuju. Hal ini diketahui dari rata-rata frekuensi variabel jaminan seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 3,85 dimana menunjukkan bahwa responden setuju. Terdapat empat item dalam indikator jaminan. Hasil pengujian deskriptif pada item pertama yaitu petugas pelayanan mampu memberikan penjelasan dan berkomunikasi secara baik, rata-rata jawaban responden yaitu sebesar 3.92, selanjutnya item kedua yaitu kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan, terutama kedisiplinan waktu kerja, kejujuran dan ketegasan menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan, rata-rata

jawaban responden yaitu sebesar 3,88. Selanjutnya item ketiga yaitu Petugas pelayanan bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, rata-rata jawaban responden yaitu 3,78. Selanjutnya pada item ke empat yaitu Petugas pelayanan mempunyai keahlian dan ketrampilan yang memadai (kompetensi) dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan, rata-rata jawaban responden 3,83. Rata jawaban tertinggi terdapat pada item 1 dan terendah pada item ke 3. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat setuju dengan pemberian jaminan yang dilakukan oleh pihak pegawai Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

#### b. Bukti Fisik

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Bukti Fisik (X1) menunjukkan hasil setuju. Hal ini diketahui dari rata-rata frekuensi variabel jaminan seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 3,80 dimana menunjukkan bahwa responden setuju. Terdapat tiga item dalam indikator bukti fisik. Hasil pengujian deskriptif pada item pertama yaitu Penerapan sistem elektronik untuk pembuatan e-KTP dimulai dengan sistem antrian, pemeriksaan data, foto wajah, tanda tangan, dan sidik jari memberikan kemudahan kepada pengguna pelayanan e-KTP, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,95. Selanjutnya pada item kedua yaitu Untuk kenyamanan pelayanan pembuatan e-KTP tersedia fasilitas yang baik dan memadai seperti : Ruang tunggu pelayanan, tempat parkir, tempat ibadah, toilet, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,65. Selanjutnya pada item ketiga yaitu Penampilan dan seragam petugas pelayanan memberikan kesan ramah dan profesional, rata-rata jawaban

responden adalah sebesar 3,79. Adapun rata-rata tertinggi yaitu pada item pertama dan terendah pada item kedua.

#### c. Daya Tanggap

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Daya Tanggap (X3) menunjukkan hasil setuju. Hal ini diketahui dari rata-rata frekuensi variabel daya tanggap seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 3,77 dimana menunjukkan bahwa responden setuju. Terdapat empat item dalam indikator daya tanggap. Hasil pengujian deskriptif pada item pertama yaitu Tersedianya layanan informasi bagi pemohon e-KTP seperti papan persyaratan, papan prosedur pelayanan, papan jangka waktu penyelesaian, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,74. Selanjutnya pada item kedua yaitu Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan segera/cepat, tidak menunda-nunda pekerjaan dalam memberikan pelayanan, rata-rata jawaban responden 3,78. Selanjutnya pada item ketiga yaitu Kesiediaan petugas pelayanan membantu memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,79. Selanjutnya pada item keempat yaitu Tersedianya sarana untuk menyampaikan keluhan pelayanan dan sarana perbaikan, seperti Kotak Pengaduan, layanan pengaduan via SMS, rata-rata jawaban adalah sebesar 3,66. Adapun rata-rata tertinggi yaitu item ketiga dan terendah item ke empat.

#### d. Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Reliabilitas (X2) menunjukkan hasil setuju. Hal ini diketahui dari rata-rata frekuensi variabel jaminan seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 3,68 dimana



menunjukkan bahwa responden setuju. Terdapat empat item dalam indikator reliabilitas ini. Hasil pengujian item pertama yaitu Pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan telah sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,65. Selanjutnya pada item kedua yaitu Petugas pelayanan dapat diandalkan untuk membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi pengguna pelayanan e-KTP, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,67. Selanjutnya pada item ke tiga yaitu Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan benar tanpa ada kesalahan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,71. Selanjutnya pada item ke empat yaitu Penyelesaian permohonan pembuatan e-KTP dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,70. Adapun tertinggi yaitu pada item ketiga dan terendah pada item pertama.

#### e. Empati

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel empati (X5) menunjukkan hasil setuju. Hal ini diketahui dari rata-rata frekuensi variabel jaminan seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 3,64 dimana menunjukkan bahwa responden setuju. Terdapat tiga item dalam indikator empati ini. Hasil pengujian item pertama yaitu Petugas pelayanan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengguna pelayanan e-KTP, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,70. Selanjutnya pada item kedua yaitu Jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,53. Selanjutnya pada item ketiga yaitu Petugas pelayanan bersikap penuh perhatian dalam memberikan

pelayanan, rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,64. Adapun rata-rata tertinggi yaitu pada item pertama dan terendah item kedua.

## 2. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

### a. Pengaruh Simultan Bukti Fisik ( $X_1$ ), Realiabilitas ( $X_2$ ), Responsivitas ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Uji F dilakukan menguji hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik ( $X_1$ ), Realiabilitas ( $X_2$ ), Responsivitas ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) terhadap secara simultan. Pengujian yang dilakukan memperoleh nilai signifikansi F sebesar 0,000 sehingga signifikansi  $F < \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ), Realiabilitas ( $X_2$ ), Responsivitas ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh terhadap Y. Hasil dari penelitian penulis  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $39,953 > 2,316$  atau nilai Sig.  $F (0,000) < \alpha = 0,05$  maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ )). Jika dilihat dari nilai *Adjust R Square* yang <sup>2</sup> (koefisien determinasi) diperoleh hasil sebesar 0,672. Artinya bahwa 67,2% variabel Kepuasan Masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ). Sedangkan sisanya 32,8% variabel Kepuasan Masyarakat akan

dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dengan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) sangat berperan penting terhadap Kepuasan Masyarakat.

b. Pengaruh secara Parsial (t) terhadap Kepuasan Masyarakat

1) Pengaruh Bukti Fisik ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Uji t antara  $X_1$  (Bukti Fisik) dengan Y (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan t hitung = 2,018. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,018 > 1,987$  atau sig. t (0,047) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_1$  (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Bukti Fisik atau dengan meningkatkan Bukti Fisik maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan secara nyata.

Hal ini terbukti signifikan karena untuk kenyamanan pelayanan pembuatan e-KTP tersedia fasilitas yang baik dan memadai seperti ruang tunggu pelayanan, tempat parkir, tempat ibadah, toilet. Masyarakat sangat memanfaatkan dan merasa puas dengan fasilitas yang ada seperti ruang tunggu antri yang berada diluar kantor juga memuat kapasitas yang banyak karena mengingat masyarakat yang mengantri sangat banyak. Penampilan dan seragam petugas layanan memberikan kesan ramah dan profesional terhadap masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan terbukti

2) Pengaruh Reliabilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Menunjukkan  $t$  hitung = 2,016. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,018 > 1,987$  atau sig.  $t$  (0,047)  $<$   $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_2$  (Reliabilitas) terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Reliabilitas atau dengan meningkatkan Reliabilitas maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan secara signifikan.

Hal ini terbukti signifikan karena petugas pelayanan dapat diandalkan untuk membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi pengguna pelayanan E-KTP, karena setiap masyarakat tidak hanya memiliki satu kendala dalam hal pembuatan E-KTP, namun petugas mampu menyelesaikan kendala tersebut. Selanjutnya mengenai penyelesaian waktu permohonan pembuatan e-KTP dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan, dalam pelaksanaan hal ini dispendukcapil dapat menyelesaikan waktu yang telah di tentukan bahkan sebelum waktu yang telah ditentukan, petugas sudah mampu menyelesaikan. Kemudian petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan benar tanpa ada kesalahan, karena petugas pelayanan dispenduk capil sangat teliti dan jeli dalam memasukkan data masyarakat tersebut.

### 3) Pengaruh Daya Tanggap ( $X_3$ ) dengan Kepuasan Masyarakat ( $Y$ )

Menunjukkan  $t$  hitung = 2,056. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,056 > 1,987$  atau sig.  $t$  (0,043)  $<$   $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_3$  (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga

dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Daya Tanggap atau dengan meningkatkan Daya Tanggap maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan yang tinggi.

Hal ini terbukti signifikan karena petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan segera/cepat, tidak menunda-nunda pekerjaan dalam memberikan pelayanan, jadi petugas pelayanan di disepndukcapil sangat mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanpa ada kesalahan. Kemudian kesediaan petugas pelayanan membantu memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan.

#### 4) Pengaruh Jaminan ( $X_4$ ) dengan Kepuasan Masyarakat ( $Y$ )

Menunjukkan  $t$  hitung = 2,048. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,048 > 1,987$  atau sig.  $t$  (0,043)  $<$   $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_4$  (Jaminan) terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Jaminan atau dengan meningkatkan Jaminan maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan yang tinggi.

Hal ini terbukti signifikan karena petugas pelayanan mampu memberikan penjelasan dan berkomunikasi secara baik, di dispendukcapil beberapa petugas pelayanan sebelum membuka jam pelayanan, masyarakat yang mengantri diluar diberikan penjelasan atau sosialisasi mengenai tata cara, alur, dan lain sebagainya sehingga masyarakat dapat paham dan mengerti. Kemudian petugas pelayanan mempunyai keahlian dan ketrampilan yang memadai (kompetensi) dalam

memberikan dan menyelesaikan pelayanan sehingga kendala-kendala, dan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat itu terpenuhi.

#### 5) Pengaruh Empati ( $X_5$ ) dengan Kepuasan Masyarakat ( $Y$ )

Menunjukkan  $t$  hitung = 2,173. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,173 > 1,987$  atau sig.  $t$  (0,032)  $<$   $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_5$  (Empati) terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Empati atau dengan meningkatkan Empati maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan yang tinggi.

Hal ini terbukti signifikan karena petugas pelayanan bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan, karena sasaran dan tujuan utama petugas adalah melayani masyarakat, membantu akan kebutuhan yang di inginkan masyarakat maka petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan. Kemudian mengenai jam operasioanal yang nyaman bagi semua pelanggan dalam meberikan pelayanan, petugas sangat tepat waktu dalam hal jam operasioanal seperti jam buka pelayanan, dan jam istirahat tepat waktu.

Untuk indikator variable kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi masyarakat diantara 5 variabel diantaranya bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati yaitu Empati yang paling dominan. Pada Uji  $t$  antara  $X_5$  (Empati) dengan  $Y$  (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan  $t$  hitung = 2,173. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 90) adalah sebesar 1,986. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,173 > 1,987$  atau sig.  $t$  (0,032)  $<$   $\alpha = 0.05$  maka



pengaruh X5 (Empati) terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Empati atau dengan meningkatkan Empati maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan yang tinggi.

Item yang terdapat pada indikator empati yaitu diantaranya petugas pelayanan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengguna pelayanan E-KTP, jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas, petugas pelayanan bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan. Menurut pengamatan penulis petugas pelayanan sangat mengutamakan pelayanan akan kebutuhan masyarakat yaitu terutama E-KTP walaupun masih banyak pelayanan lagi, dimana petugas pelayanan sangat ramah. Kemudian jam operasional di Dispendukcapil Kabupaten Blitar ini yaitu jam 7.30-16.00, dimana petugas pelayanan sangat konsisten dengan jam buka hingga tutup tersebut, maka mempermudah masyarakat untuk datang ke Dispendukcapil karena memiliki jam operasional yang tepat waktu. Selanjutnya petugas pelayanan bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan, menurut pengamatan penulis petugas pelayanan sangat memperhatikan akan kebutuhan masyarakat dengan berbagai pelayanan-pelayanan administratif pada Dispendukcapil terutama pelayanan E-KTP.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kepuasan Masyarakat. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ).

Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui :

1. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan uji F. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dapat diterima. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) dilakukan dengan uji t. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa terdapat lima variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat yaitu

Bukti Fisik ( $X_1$ ), Reliabilitas ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ )

2. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel Empati mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel Empati mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Empati mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Masyarakat.

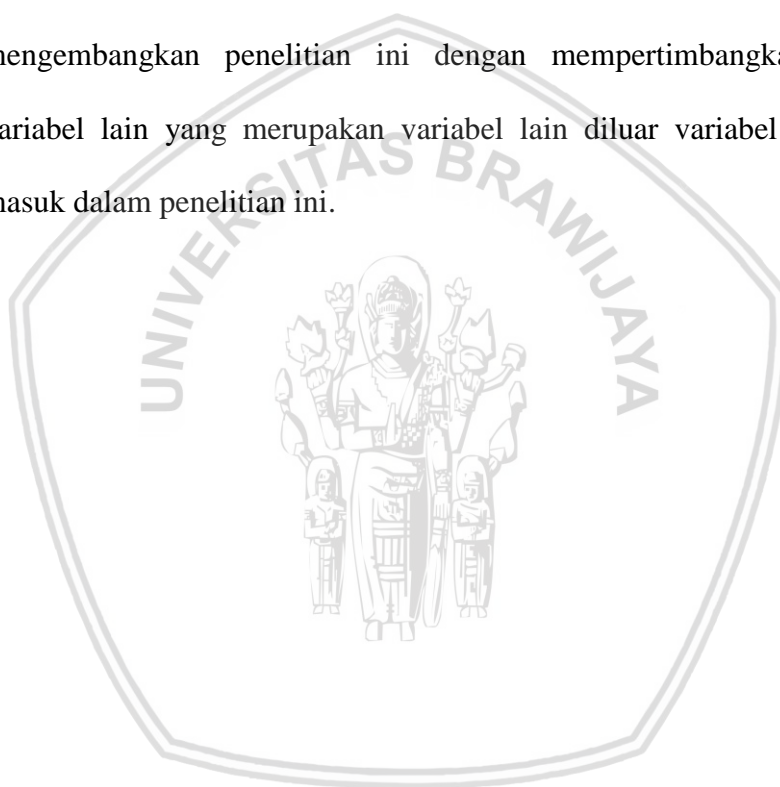
## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Bagi pihak dispendukcapil diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, karena dari pembahasan diatas bahwa hubungan kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. sehingga diharapkan lebih baik dan ditingkatkan dari sebelumnya.
2. Diharapkan pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Empati, karena variabel Empati mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Masyarakat, diantaranya yaitu dengan petugas pelayanan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengguna pelayanan E-KTP, jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggan

dalam pemberian pelayanan, petugas pelayanan bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga Kepuasan Masyarakat akan meningkat.

3. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kepuasan Masyarakat diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta:Yayasan Pancur Siwah
- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Amirullah, Widayat. 2002. *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang:CV. Cahaya Press.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Bastian, Indra. 2006. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Br. Silalahi, Shilvia L. 2017. *Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK*. Bali: Information Systems International Conference 2017:ISICO 2017, 6-8 November 2017, Bali, Indonesia.
- Caro, L. M., & Garcia, J. A. M. 2007. *Measuring Perceived Service Quality In Urgent Transport Service*. Journal of Retailing and Consumer Services, 14(1), 60-72.

- Denhardt, Janer V, and Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service : Serving Not Steering*. Armonk, N.Y : M.E.Sharpe.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- \_\_\_\_\_. 2009. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS “. Semarang : UNDIP.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husein Umar. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta:PT Elek Media Komputindo.
- Keban, Jeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Kemertian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2014. *Undang-Undang Republik Indonesia No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Jakarta.
- Kementrian Pendayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.



Kementrian Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.

Kotler, Philip. 2006. *Manajemen pemasaran*. jilid I, Edisi kesebelas. Jakarta: P.T Indeks Gramedia.

Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kountur, Ronny. 2004. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM.

LAN, 2007. Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Miftah, Toha. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Moch. Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat 63.

Panjaitan, Januar Efendi, dan Ai Lili Yulianti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*. Vol. 11 No. 2, September 2016.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta.

Prasetyo, Budi. 2015. *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Layanan Publik Dispendukcapil Tulungagung*. Tulungagung: Jurnal Universitas Tulungagung Bonorowo. Vol. 2.No. 2 Tahun 2015.

Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Ratmiko & Atik Septi winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar

Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung:Alfabeta.

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Pustaka LP3ES.

\_\_\_\_\_. 2002. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta:LP3ES.

\_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES, 2006.

Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi, 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang:Stara Press, hal. 219.

Solimun. 2002. *Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos*

Subihandoko, R Didik. 2017. *Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Melalui Unit Pelaksana Teknis (Upt) Dispendukcapil Kecamatan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan*. Malang:Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. JIAP Vol. 3, No. 3, pp 230-241, 2017.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Sistem Administrasi publik Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Undang-Undang Republik Indonesia No.24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta.